

ITIL® Suomenkielinen sanasto, v1.0, 29 heinäkuuta 2011
perustuu englanninkieliseen sanastoon v1.0, 29 heinäkuuta 2011



ITIL-sanasto ja lyhenteet Suomenkielinen

Tämä sanasto on vapaasti ladattavissa.
Katso www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx lisenssiehtojen yksityiskohdat.

Kiitokset

Haluamme osoittaa kiitoksemme Ashley Hannalle (HP) ja Stuart Rancelle (HP), jotka laativat alkuperäisen englanninkielisen ITIL-sanaston toukokuussa 2007, ja Ashley Hannalle, joka päivitti sen heinäkuussa 2011.

Kiitokset kuuluvat myös kaikille niille, jotka osallistuivat ITILin ydinkirjojen painosten 2007 ja 2011 laadintaan. Kattava lista avustajista on saatavilla seuraavasta osoitteesta: www.itilofficialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx

Kiitämme myös Liisa Torkkeliä (Wakaru Partners Oy), joka vastasi suomenkielisen sanaston käännösprojektista, sekä seuraavia laadunvarmistustiimin asiantuntijajäseniä:

Timo Hyvönen, Technology and ICT Operations, Tapiola Data Ltd.

Ben Kalland, Tieturi Oy

Pirkko Lankinen, TeliaSonera Finland

Jyrki Mäntynen, Wakaru Partners Oy

Sanaston termit ja määritelmät

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
acceptance	hyväksyminen	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. <i>See also service acceptance criteria.</i>	Muodollinen sopimus siitä, että IT-palvelu, prosessi, suunnitelma tai jokin muu tuotos on loppuun suoritettu, oikea, luotettava ja se vastaa sille asetettuja vaatimuksia. Hyväksyntää edeltää usein muutoksen evaluointi tai testaus, ja sitä edellytetään usein ennen projektin tai prosessin seuraavaan vaiheeseen siirtymistä. <i>Ks. myös palvelun hyväksymiskriteerit.</i>
access management	pääsynhallinta	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Prosessi vastaa IT-palvelujen, tiedon tai muun omaisuuden käyttöoikeuksien antamisesta käyttäjille. Pääsynhallinta auttaa suojaamaan omaisuuden luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden varmistamalla, että vain valtuutetuilla käyttäjillä on pääsy tietoihin tai tiedon muokkaamiseen. Pääsynhallinta toteuttaa tietoturvan toimintaohjeita, ja sitä kutustaan toisinaan myös (käyttö)oikeuksienhallinnaksi tai identiteetin hallinnaksi.
account manager	asiakaspäällikkö asiakkuusvastaava	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by Type III service providers when dealing with external customers.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Rooli, joka on hyvin samankaltainen kuin liikesuhdevastaava, mutta johon sisältyy enemmän kaupallisia näkökohtia. Roolia käyttää tavallisimmin III tyypin palvelutuottaja asioidessaan ulkoisten asiakkaiden kanssa. <i>Ks. myös business relationship manager, josta voidaan käyttää samaa käännöstä.</i>

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
accounting	laskentatoimi	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Prosessi, jonka vastuulla on tunnistaa IT-palvelun toimituksen todelliset kustannukset, verrata näitä budjetoituihin, ja hallita poikkeamia.
accounting period	laskentakausi	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. <i>See also</i> financial year.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Kausi (tavallisesti vuosi), jolle budjetit, maksut, poistot ja muut talouslaskelmat tehdään. <i>Ks. myös</i> tilivuosi.
accredited	valtuutettu akkreditoitu	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Virallisesti oikeutettu toimimaan tietyssä roolissa; esimerkiksi valtuutettu antamaan koulutusta tai toimimaan auditoijana.
active monitoring	aktiivinen monitorointi (valvonta)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. <i>See also</i> passive monitoring.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Konfiguraation rakenneosan tai IT-palvelun valvonta, joka käyttää automaattisia ja säännöllisiä tarkistuksia havaitakseen kulloisenkin tilan. <i>Ks. myös</i> passiivinen monitorointi.
activity	toiminto aktiviteetti	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.	Toimenpiteiden joukko, jonka tarkoituksena on saavuttaa tietty tulos. Toiminnot/aktiviteetit on yleensä määritelty osana prosesseja tai suunnitelmia, ja ne on dokumentoitu menettelytapoihin.
agreed service time (AST)	sovittu palveluaika (AST)	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Synonyymi palvelun käyttöajalle, käytetään yleensä käytettävyyden laskentaan. <i>Ks. myös</i> käyttökatko.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
agreement	sopimus	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. <i>See also</i> operational level agreement; service level agreement.	Asiakirja, joka kuvaa kahden tai useamman osapuolen virallisen yhteisymmärryksen. Suomen kielessä sanoilla agreement ja contract ei ole eri termejä. Englannin kielessä agreement ei ole laillisesti sitova, ellei se ole osa sopimusta (contract). <i>Ks. myös</i> sisäinen hankintasopimus; palvelutasosopimus.
alert	hälytys	<i>(ITIL Service Operation)</i> A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Ilmoitus, että raja-arvo on saavutettu, jokin on muuttunut tai toimintahäiriö on tapahtunut. Hälytykset luodaan ja niitä hallinnoidaan usein järjestelmän hallintatyökaluilla, ja niitä käsitellään herätteidenhallinta -prosessissa.
analytical modelling	analyttinen mallintaminen	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. <i>See also</i> modelling; simulation modelling.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelustrategia)</i> Menetelmä, joka käyttää matemaattisia malleja ennustaessaan IT-palvelujen tai konfiguraation rakenneosien toimintaa. Analyttisiä malleja käytetään yleisesti kapasiteetinhallinnassa ja saatavuudenhallinnassa. <i>Ks. myös</i> mallinnus; simulointimallinnus.
application	sovellus	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. <i>See also</i> application management; application portfolio.	Ohjelmisto, joka tarjoaa I-palvelun tarvitsemat toiminnot. Jokainen sovellus voi olla osa yhtä tai useampaa IT-palvelua. Sovellus toimii yhdessä tai useassa palvelimessa tai työasemassa. <i>Ks. myös</i> sovellushallinta; sovellusportfolio.
application management	sovellushallinta	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelutuotanto)</i> Toiminto, joka vastaa sovellusten hallinnasta koko niiden elinkaaren ajan.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
application portfolio	sovellussalkku sovellusportfolio	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Tietokanta tai määrämuotoinen dokumentti, jolla hallitaan sovelluksia niiden elinkaaren ajan. Sovellussalkku sisältää kaikkien sovellusten avainominaisuudet. Sovellussalkku on joskus osa palvelusalkkua tai konfiguraationhallintajärjestelmää.
application service provider (ASP)	sovelluspalvelutuottaja (ASP)	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Ulkoinen palvelutuottaja, joka tarjoaa IT-palveluja, jotka käyttävät palvelun tarjoajan tiloissa toimivia sovelluksia. Käyttäjät käyttävät sovelluksia verkkoyhteydellä.
application sizing	sovellusmitoitus	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Toiminto, jonka vastuulla on määrittää uuden sovelluksen tai olemassa olevan sovelluksen merkittävän muutoksen tukemiseen tarvittavat resurssivaatimukset. Sovellusmitoitus auttaa varmistamaan, että IT-palvelu vastaa sovittuja palvelutasotavoitteita kapasiteetin ja suorituskyvyn osalta.
architecture	arkkitehtuuri	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Järjestelmän tai IT-palvelun rakenne, joka sisältää komponenttien suhteet toisiinsa ja ympäristöönsä. Arkkitehtuuri sisältää myös standardit ja suositukset, jotka ohjaavat suunnittelua ja järjestelmän kehittämistä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
assembly	kokoonpano	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. <i>See also</i> build; component CI.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Konfiguraation rakenneosa (CI), joka koostuu joukosta muita konfiguraation rakenneosia. Esimerkiksi palvelin-CI voi koostua keskusprosessoreista, levyistä, muistista jne., IT-palvelu-CI voi koostua useista laitteista, ohjelmistoista ja muista rakenneosista. <i>Ks. myös</i> kokoonpano; rakenneosan osa.
assessment	arviointi	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. <i>See also</i> audit.	Tarkastetaan ja analysoidaan, noudatetaanko standardia tai suosituksia, ovatko kirjaukset paikkansa pitäviä, ja saavutetaanko tehokkuus- ja vaikuttavuustavoitteet. <i>Ks. myös</i> auditointi.
asset	omaisuus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. <i>See also</i> customer asset; service asset; strategic asset.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Mikä tahansa resurssi tai kyvykkyys. Palvelutuottajan omaisuus sisältää mitä tahansa, joka myötävaikuttaa palvelun toimitukseen. Omaisuus voi olla jotakin seuraavista tyypeistä: hallintaa, organisaatio, prosessi, osaaminen, ihmiset, tieto, sovellukset, infrastruktuuri tai taloudellinen pääoma. <i>Ks. myös</i> asiakasomaisuus; palveluomaisuus; strateginen omaisuus.
asset management	omaisuudenhallinta	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. <i>See also</i> service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Yleinen toiminto tai prosessi, joka vastaa omaisuuden arvon ja omistuksen seurannasta ja raportoinnista omaisuuden elinkaaren ajan. <i>Ks. myös</i> palveluomaisuuden- ja konfiguraationhallinta; kiinteän omaisuuden hallinta; ohjelmisto-omaisuudenhallinta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
asset register	omaisuusrekisteri	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. <i>See also</i> fixed asset management.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Lista kiinteästä omaisuudesta sisältäen omaisuuden omistajuuden ja arvon. <i>Ks. myös</i> kiinteän omaisuuden hallinta.
asset specificity	erityisominaisuudet	<i>(ITIL Service Strategy)</i> One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Omaisuuden yksi tai useampi ominaisuus, jotka tekevät sen erityisen hyödylliseksi tiettyyn tarkoitukseen. Omaisuuden erityisominaisuudet saattavat rajoittaa sen käyttöä muihin tarkoituksiin.
attribute	attribuutti ominaisuus	<i>(ITIL Service Transition)</i> A piece of information about a configuration item. Examples are name, location, version number and cost. Attributes of CIs are recorded in a configuration management database (CMDB) and maintained as part of a configuration management system (CMS). <i>See also</i> relationship; configuration management system.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Konfiguraation rakenneosaan liittyvä yksittäinen tieto; esimerkiksi nimi, sijainti, versionumero ja kustannus. Rakenneosan attribuutit on kirjattu konfiguraatietietokantaan (CMDB), ja niitä ylläpidetään osana konfiguraationhallintajärjestelmää (CMS). <i>Ks. myös</i> suhde; konfiguraationhallintajärjestelmä.
audit	auditointi	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. <i>See also</i> assessment; certification.	Muodollinen tarkastus ja todentaminen sen tarkistamiseksi, noudatetaanko standardia tai suosituksia, pitävätkö kirjaukset paikkansa, tai että tehokkuus- ja vaikuttavuustavoitteet on saavutettu. Auditoinnin voi suorittaa joko sisäinen tai ulkoinen ryhmä. <i>Ks. myös</i> arviointi; sertifiointi.
authority matrix	vastuumatriisi	<i>See</i> RACI.	<i>Ks.</i> RACI.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
automatic call distribution (ACD)	automaattinen puhelun ohjaus (ACD)	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Tietotekniikan avulla ohjataan saapuva puhelu sopivimmalle henkilölle mahdollisimman lyhyessä ajassa.
availability	saatavuus	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Konfiguraation rakenneosan tai IT-palvelun kyky suorittaa sovittu toiminto vaadittuna aikana. Saatavuus koostuu luotettavuudesta, ylläpidettävyydestä, huoltovarmuudesta, suorituskyvystä ja turvallisuudesta. Saatavuus lasketaan yleensä prosentteina. Laskenta perustuu yleensä sovittuun palvelu-aikaan ja käyttökatkoon. Paras käytäntö on laskea IT-palvelun saatavuus käyttäen mittarina tuottoa liiketoiminnalle.
availability management (AM)	saatavuudenhallinta (AM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. See also availability management information system.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Prosessi, joka varmistaa, että IT-palvelut täyttävät nykyiset ja tulevat liiketoiminnan tarpeet kustannustehokkaasti ja oikea-aikaisesti. Saatavuudenhallinta määrittelee, analysoi, suunnittelee, mittaa ja parantaa IT-palvelujen saatavuuden kaikkia osa-alueita. Se varmistaa, että kaikki IT-infrastruktuurit, prosessit, työkalut, roolit jne. ovat tarkoituksenmukaisia saatavuuden sovittujen palvelutasotavoitteiden kannalta. Ks. myös saatavuudenhallinnan tietojärjestelmä.
availability management information system (AMIS)	saatavuudenhallinnan tietojärjestelmä (AMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Saatavuudenhallintaa tukevat työkalut ja tiedot. Ks. myös palvelutietämyksen hallintajärjestelmä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
availability plan	saatavuussuunnitelma	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Suunnitelma sen varmistamiseksi, että IT-palvelujen nykyiset ja tulevat saatavuusvaatimukset voidaan tuottaa kustannustehokkaasti.
back-out	palautus	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that restores a service or other configuration item to a previous baseline. Back-out is used as a form of remediation when a change or release is not successful.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Toimenpide, joka palauttaa palvelun tai konfiguraation rakenneosan edeltävälle lähtötasolle. Palautusta käytetään korjaustoimenpiteenä, kun muutos tai jakelu epäonnistuu.
backup	varmistaa varmuuskopio	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelutuotanto)</i> Tietojen kopiointi sen varmistamiseksi, ettei menetetä alkuperäisen tiedon eheyttä tai saatavuutta.
balanced scorecard	tasapainotettu tulokortti	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Tohtori Robert Kaplanin (Harvard Business School) ja David Nortonin kehittämä johtamistyökalu. Tasapainotettu tulokortti mahdollistaa strategian pilkkomisen keskeisiksi suorituskykykymittareiksi. Mittareiden näyttämää suorituskykyä käytetään osoittamaan, kuinka hyvin strategia on saavutettu. Tasapainotettu tulokortti sisältää neljä pääaluetta, joista jokaisella on pieni määrä keskeisiä suorituskykykymittareita. Näitä neljää aluetta käytetään erilaisella yksityiskohtatasolla koko organisaatiossa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
baseline	perustaso lähtötaso	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <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 baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails. <p>See <i>also</i> benchmark.</p>	<p><i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelutransitio)</i> Tilannekuva, jota käytetään viitearvona. Monia tilannekuvia on saatettu ottaa ja kirjata ajan kuluessa, mutta vain joitakin niistä käytetään perustasoina. Esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT-palvelunhallinnan perustasoa voidaan käyttää lähtökohtana mitattaessa palvelun kehittämissuunnitelman vaikutusta. • Suorituskyvyn perustasoa voidaan käyttää suorituskykymuutosten mittaamiseen IT-palvelun elinkaaren aikana. • Konfiguraation perustasoa voidaan käyttää osana palautussuunnitelmaa mahdollistamaan IT-infrastruktuurin palauttamisen tunnettuun konfiguraatioon, jos muutos tai jakelu epäonnistuu. <p>Ks. myös vertailuanalyysi.</p>
benchmark	vertailuanalyysi	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See <i>also</i> benchmarking; baseline.</p>	<p><i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelutransitio)</i> Perustaso, johon tietoja verrataan vertailuanalyysissä. Esimerkiksi prosessin viimeisintä tilannekuvaa (kuten mittarin osoittamaa tulosta) voidaan verrata prosessin aikaisempaan perustasoon, tai nykyistä perustasoa voidaan verrata teollisuudenalan tietoihin tai parhaaseen käytäntöön. Ks. myös vertailuanalyysi; perustaso.</p>

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
benchmarking	vertailuanalysointi	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Vertailuanalyysin tekeminen, eli (perustason) tietojen vertaaminen esimerkiksi viimeisiin mittaustuloksiin, teollisuudenalaan tai parhaisiin käytäntöihin. Termiä vertailuanalysointi käytetään myös, kun tehdään sarja peräkkäisiä analyysejä, ja verrataan tuloksia kehittymisen tai parantamisen mittaamiseksi. Tätä prosessia ei kuvata yksityiskohtaisesti ITILin ydinjulkaisuissa.
Best Management Practice (BMP)	Paras Hallintakäytäntö (BMP)	The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms.	Paras Hallintakäytäntö –salkun omistaa Cabinet Office (hallintovirasto), joka on osa Britannian hallitusta. BMP-toiminnot, jotka omisti ensin CCTA ja myöhemmin OGC, siirrettiin Cabinet Officelle kesäkuussa 2010. BMP-salkku sisältää ohjeistusta IT-palvelunhallintaan sekä projektin-, ohjelman-, riskien, portfolion- ja arvohallintaan. Se sisältää myös hallinnan kypsyyksimallin sekä aihealueen sanastot ja termit.
best practice	paras käytäntö	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Toiminnot tai prosessit, joita on käytetty menestyksellisesti useissa organisaatioissa. ITIL on yksi esimerkki parhaista käytännöistä.
billing	laskutus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. See also pricing.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Osa laskutusprosessia. Termillä tarkoitetaan toimintoa, joka vastaa laskun tekemisestä ja maksun saamisesta asiakkailta. Ks. myös hinnoittelu.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
brainstorming	aivoriihi	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelutuotanto)</i> Menetelmä, joka auttaa tiimiä ideoimaan. Ideoita ei arvioida aivoriihi-istunnon aikana, vaan vasta myöhemmässä vaiheessa. Aivoriihtä käytetään usein ongelmanhallinnassa löytämään mahdollisia syitä.
British Standards Institution (BSI)	Britannian standardointijärjestö (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See www.bsi-global.com for more information. See also International Organization for Standardization.	Britannian standardointielin, joka vastaa brittiläisistä standardeista. Lisätietoa ks. www.bsi-global.com . Ks. myös Kansainvälinen standardointiorganisaatio.
budget	talousarvio budjetti	A list of all the money an organization or business unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See also budgeting; planning.	Luettelo rahasta, jota organisaatio tai liiketoimintayksikkö suunnittelee hankkivansa ja käyttävänsä tietyssä ajanjaksona. Ks. myös budjetointi; suunnittelu.
budgeting	budjetointi	The activity of predicting and controlling the spending of money. Budgeting consists of a periodic negotiation cycle to set future budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current budgets.	Toiminto, joka ennustaa ja kontrolloi rahan käyttöä. Sisältää määräajoin toistuvan neuvottelukierroksen tulevien budjettien (tavallisesti vuosi) laatimiseksi, ja päivittäisen tämänhetkisten budjettien seurannan ja sopeuttamisen.
build	kokoonpano	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. See also configuration baseline.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Toiminto, joka kokoaa joukon konfiguraation rakennneosia muodostamaan osan IT-palvelua. Kokoonpano-termiä käytetään myös usein viittaamaan jakeluversioon, joka on hyväksytty jakeluun; esimerkiksi palvelinkokoonpano tai työasemakokoonpano. Ks. myös konfiguraation perustaso.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
build environment	kokoonpanoympäristö	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Kontrolloitu ympäristö, jossa sovellukset, IT-palvelut ja muut kokoonpanot on koottu ennen siirtoa testi- tai tuotantoympäristöön.
business	liiketoiminta	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Yleinen yrityskokonaisuus tai organisaatio, joka muodostuu joukosta liiketoimintayksiköitä. IT-palvelunhallinnan asiayhteydessä termi sisältää myös julkisen sektorin ja voittoa tavoittelemattomat organisaatiot kuten myös yritykset. IT-palvelutuottaja tuottaa IT-palveluja liiketoiminta-asiakkaille. IT-palvelutuottaja voi olla osa samaa liiketoimintaa kuin sen asiakkaat (sisäinen palvelutuottaja), tai osa muuta liiketoimintaa (ulkoinen palvelutuottaja).
business capacity management	liiketoiminnan kapasiteetin hallinta	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. See also service capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> IT-palvelunhallinnan asiayhteydessä liiketoiminnan kapasiteetin hallinta on kapasiteetin hallinnan alaprosessi, jonka vastuulla on ymmärtää liiketoiminnan tulevaisuuden vaatimukset käytettäväksi kapasiteettisuunnitelmassa. Ks. myös palvelun kapasiteetin hallinta; komponentin kapasiteetin hallinta.
business case	liiketoimintaperuste	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. See also cost benefit analysis.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Merkittävän kustannuksen oikeutus. Liiketoimintaperuste sisältää tietoa kustannuksista, hyödyistä, vaihtoehdoista, huolenaiheista, riskeistä ja mahdollisista ongelmista. Ks. myös kustannushyöty-analyysi.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
business continuity management (BCM)	liiketoiminnan jatkuvuudenhallinta (BCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Liiketoimintaprosessi, jonka vastuulla on hallita liiketoimintaan vakavasti vaikuttavia riskejä. Prosessi turvaa keskeisten sidosryhmien etuja, mainetta, brändiä ja arvoa tuottavia toimintoja. Prosessi osallistuu riskien pienentämiseen hyväksyttävälle tasolle, sekä liiketoimintaprosessien toipumisen suunnitteluun liiketoiminnan keskeytymisen varalle. Liiketoiminnan jatkuvuudenhallinta asettaa tavoitteet, laajuuden ja vaatimukset IT-palvelun jatkuvuudenhallinnalle.
business continuity plan (BCP)	liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelma (BCP)	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Suunnitelma, joka määrittää vaadittavat toimenpiteet liiketoimintaprosessien palauttamiseksi keskeytymisen jälkeen. Suunnitelma sisältää myös prosessin käynnistymisen laukaisijat, osallistuvat henkilöt, viestinnän jne. IT-palvelun jatkuvuussuunnitelmat muodostavat merkittävän osan liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelmia.
business customer	loppuasiakas	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Liiketoiminnan tuotteen tai palvelun vastaanottaja. Jos esimerkiksi liiketoiminta on autotehdas, niin loppuasiakas on henkilö, joka ostaa auton.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
business impact analysis (BIA)	liiketoiminnan vaikutusanalyysi (BIA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Liiketoiminnan vaikutusanalyysi on toiminto liiketoiminnan jatkuvuudenhallinnassa, joka tunnistaa ydinliiketoiminnot ja niiden riippuvuudet. Nämä riippuvuudet voivat sisältää toimittajia, ihmisiä, muita liiketoimintaprosesseja, IT-palveluja jne. Liiketoiminnan vaikutusanalyysi määrittää IT-palvelujen toipumisvaatimukset. Nämä vaatimukset sisältävät toipumisaika- ja palautustasotavoitteet ja vähimmäispalvelutasotavoitteet kullekin IT-palvelulle.
business objective	liiketoimintatavoite	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Liiketoimintaprosessin tai koko liiketoiminnan tavoite. Liiketoimintatavoitteet tukevat liiketoiminnan visiota ja ohjaavat IT-strategiaa. IT-palvelut tukevat usein liiketoimintatavoitteita.
business operations	liiketoiminta	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Liiketoimintaprosessien päivittäinen suorittaminen, valvonta ja hallinta
business perspective	liiketoimintanäkökulma	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun kehittäminen)</i> Palvelutuottajan ja IT-palvelujen ymmärtäminen liiketoiminnan näkökulmasta, ja liiketoiminnan ymmärtäminen palvelutuottajan näkökulmasta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
business process	liiketoimintaprosessi	A process that is owned and carried out by the business. A business process contributes to the delivery of a product or service to a business customer. For example, a retailer may have a purchasing process that helps to deliver services to its business customers. Many business processes rely on IT services.	Liiketoiminnan omistama ja suorittama prosessi. Liiketoimintaprosessi tukee tuotteen tai palvelun toimitusta loppuasiakkaalle. Esimerkiksi vähittäiskauppialla voi olla hankintaprosessi, joka auttaa toimittamaan palveluja heidän loppuasiakkailleen. Monet liiketoimintaprosessit tukeutuvat IT-palveluihin.
business relationship management	liiketoimintasuhteiden hallinta liikesuhteiden hallinta	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Prosessi, joka vastaa myönteisen suhteen ylläpidosta asiakkaiden kanssa. Liiketoimintasuhteiden hallinta tunnistaa asiakkaiden tarpeet ja varmistaa, että palvelutuottaja kykenee vastaamaan näihin tarpeisiin sopivalla palveluluettelolla. Prosessilla on vahva yhteys palvelutasohallintaan.
business relationship manager (BRM)	asiakaspäällikkö (BRM) liikesuhdevastaava (BRM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	<i>(Palvelustrategia)</i> Rooli, joka vastaa suhteen ylläpidosta yhteen tai useampaan asiakkaaseen. Tämä rooli on usein yhdistetty palvelutasopäällikön rooliin. <i>Ks. myös account manager, josta voidaan käyttää samaa käännettä.</i>

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
business service	liiketoimintapalvelu	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. <i>See also</i> customer-facing service.	Palvelu, jonka liiketoimintayksiköt tuottavat loppuasiakkailleen, esimerkkinä pankkipalvelujen tuottaminen pankin asiakkaille tai tavaroiden toimittaminen vähittäiskaupan asiakkaille. Liiketoimintapalvelujen menestyksellinen toimittaminen riippuu usein yhdestä tai useammasta IT-palvelusta. Liiketoimintapalvelu voi koostua melkein kokonaan IT-palvelusta; esimerkkinä ajantasaiset pankkipalvelut tai ulkoinen web-sivusto, jossa loppuasiakkaat voivat tehdä tuotetilauksia. <i>Ks. myös</i> asiakkaalle näkyvä palvelu.
business service management	liiketoiminnan palvelunhallinta	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Loppuasiakkaille toimitettavien liiketoimintapalveluiden hallinta. Liiketoimintayksiköt tekevät liiketoiminnan palvelunhallintaa.
business unit	liiketoimintayksikkö	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Liiketoiminnan osa, jolla on omat suunnitelmat, mittarit, tulot ja kustannukset. Jokainen liiketoimintayksikkö omistaa omat omaisuuseränsä, ja käyttää niitä tuottaakseen arvoa asiakkailleen tuotteiden ja palvelujen muodossa.
call	puhelu	<i>(ITIL Service Operation)</i> A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Puhelinsoitto käyttäjältä palvelupisteeseen. Puhelun tuloksena voidaan kirjata häiriö tai palvelupyyntö.
call centre	yhteyskeskus	<i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. <i>See also</i> service desk.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Organisaatio tai liiketoimintayksikkö, joka käsittelee suuren määrän saapuvia ja lähteviä puheluja. <i>Ks. myös</i> palvelupiste (service desk).

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
call type	yhteydenottotyyppi	<i>(ITIL Service Operation)</i> A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Luokittelu, jota käytetään erottamaan palvelupisteeseen saapuvat pyynnöt. Tavallisia yhteydenottotyyppkejä ovat häiriö, palvelupyyntö ja valitus.
capability	kyvykkyys	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. See also resource.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Organisaation, henkilön, prosessin, sovelluksen, IT-palvelun tai konfiguraation rakenneosan kyky suorittaa toiminto. Kyvykkyudet ovat organisaation aineetonta omaisuutta. Ks. myös resurssi.
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See www.sei.cmu.edu/cmmi/ for more information. See also maturity.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun kehittäminen)</i> Prosessin kehittämisen lähestymistapa, jonka kehitti Carnegie Mellon (US) -yliopiston Software Engineering -instituutti (SEI). CMMI tarjoaa organisaatioille oleelliset tehokkaiden prosessien elementit. Sitä voidaan käyttää ohjaamaan prosessikehitystä projektissa, osastossa tai koko organisaatiossa. CMMI helpottaa perinteisesti erillisten organisaatiotoimintojen integroimista, asettaa prosessikehityksen tavoitteet ja prioriteetit, ohjaa laatuprosesseja ja tuottaa viitearvon nykyisten prosessien arvioimiselle. Lisätietoja: www.sei.cmu.edu/cmmi/ Ks. myös kypsyyys.
capacity	kapasiteetti	<i>(ITIL Service Design)</i> The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Maksimaalinen teho, jonka konfiguraation rakenneosa tai IT-palvelu voi tuottaa. Joidenkin konfiguraation rakenneosien kapasiteetti voi olla koko tai volyyymi, esimerkkinä levyajuri.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
capacity management	kapasiteetinhallinta	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. <i>See also</i> capacity management information system.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Prosessi, joka varmistaa, että IT-palvelujen kapasiteetti ja IT-infrastruktuuri kykenevät vastaamaan sovittuihin kapasiteetti- ja suorituskykyvaatimukseen kustannustehokkaasti ja oikea-aikaisesti. Kapasiteetinhallinta ottaa huomioon kaikki IT-palvelun toimittamiseen vaadittavat resurssit. Prosessi huolehtii liiketoiminnan sekä nykyisistä että tulevista kapasiteetti- ja suorituskykytarpeista. Kapasiteetinhallinta sisältää kolme alaprosessia: liiketoiminnan kapasiteetinhallinta, palvelun kapasiteetinhallinta ja komponentin kapasiteetinhallinta, <i>Ks. myös</i> kapasiteetinhallinnan tietojärjestelmä.
capacity management information system (CMIS)	kapasiteetinhallinnan tietojärjestelmä (CMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support capacity management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Joukko työkaluja, tietoa ja informaatiota, joita käytetään kapasiteetinhallinnassa. <i>Ks. myös</i> palvelutietämyksen hallintajärjestelmä.
capacity plan	kapasiteettisuunnitelma	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Kapasiteettisuunnitelmaa käytetään IT-palvelujen tuottamiseen vaadittavien resurssien hallintaan. Suunnitelma sisältää tietoa IT-palvelujen ja komponenttien nykyisestä käytöstä ja käyttöhistoriasta sekä mistä tahansa muusta suunnittelussa huomioitavasta seikasta (sisältäen alueeseen liittyvät kehittämistoimenpiteet). Suunnitelma sisältää myös kuvauksia liiketoimintakysynnän erilaista ennusteista ja sovittujen palvelutasojen toimittamisen kustannusvaihtoehdoista.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
capacity planning	kapasiteettisuunnittelu	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Kapasiteetin hallinnan tehtävä, joka vastaa kapasiteettisuunnitelman tuottamisesta.
capital budgeting	pääomabudjetointi	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Vallitseva sitoumus varoista, joilla pyritään saamaan tulevaisuudessa tuottoa lisäkassavirtojen tai alhaisempien kassastamaksujen muodossa.
capital cost	pääomakustannus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. See also operational cost.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Kustannus, joka syntyy siitä, että hankitaan jotakin, josta muodostuu taloudellista omaisuutta, esimerkkinä tietokonelaitteet ja rakennukset. Omaisuuden arvo alenee tilikausien kuluessa. Ks. myös tuotantokustannus.
capital expenditure (CAPEX)	pääomakustannukset (CAPEX)	See capital cost.	Ks. pääomakustannus.
capitalization	pääomittaminen	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Tunnistaa suurimmat kustannukset pääomaksi, vaikka mitään omaisuutta ei ole hankittu. Tämä tehdään, jotta voidaan jakaa kustannusvaikutus usealle tilikaudelle. Tavallisin esimerkki tästä on sovelluskehitys tai ohjelmistolisenssin hankinta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
category	luokka kategoria	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example, cost types are used to group similar types of cost. Incident categories are used to group similar types of incident, while CI types are used to group similar types of configuration item.	Nimetty joukko asioita, joilla on jotain yhteistä. Luokkia käytetään ryhmittelemään samanlaisia asioita yhteen. Esimerkiksi kustannustyyppijä käytetään ryhmittelemään samantyyppisiä kustannuksia. Häiriöluokkia käytetään ryhmittelemään samantyyppisiä häiriöitä. CI-tyyppejä käytetään taas ryhmittelemään samantyyppisiä konfiguraation rakenneseosia.
certification	sertifiointi	Issuing a certificate to confirm compliance to a standard. Certification includes a formal audit by an independent and accredited body. The term is also used to mean awarding a certificate to provide evidence that a person has achieved a qualification.	Antaa sertifikaatti vahvistamaan, että standardia noudatetaan. Sertifiointi sisältää riippumattoman ja valtuutetun toimielimen virallisen auditoinnin. Termiä sertifiointi käytetään myös merkityksessä, että myönnetään sertifikaatti todistamaan, että henkilö on saavuttanut pätevyyden.
change	muutos	<i>(ITIL Service Transition)</i> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Minkä tahansa asian, jolla voi olla vaikutusta IT-palveluihin, lisääys, muutos tai poisto. Käsitteen pitäisi sisältää kaikki arkkitehtuuri-, prosessi-, työkalu-, mittari ja dokumentaatiomuutokset, sekä myös IT-palveluiden ja konfiguraation muutokset.
change advisory board (CAB)	muutoskomitea (CAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Joukko henkilöitä, jotka tukevat muutosten arviointia, priorisointia, hyväksyntää ja aikatauluttamista. Muutoskomitea muodostetaan yleensä IT-palvelutuottajan kaikkien osa-alueiden, liiketoiminnan ja kolmannen osapuolen, kuten toimittajat, edustajista.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
change evaluation	muutoksen evaluointi	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Prosessi, joka vastaa uuden tai muuttuneen IT-palvelun muodollisesta arvioinnista varmistuen, että riskejä hallitaan, ja auttaen tekemään päätös muutoksen hyväksymisestä.
change history	muutoshistoria	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Tieto kaikista konfiguraation rakenneosaan tehdyistä muutoksista sen elinkaaren ajan. Muutoshistoria sisältää kaikki muutostietueet, jotka kohdistuvat konfiguraation rakenneosaan.
change management	muutoksenhallinta	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Prosessi, joka kontrolloi kaikkien muutosten elinkaarta mahdollistaen, että hyödylliset muutokset toteutetaan häiritsemällä mahdollisimman vähän IT-palveluja.
change model	muutosmalli	<i>(ITIL Service Transition)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). See <i>also</i> change advisory board; standard change.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Toistettavissa oleva tapa käsitellä tietyn tyyppisiä muutoksia. Muutosmalli määrittää tietyt sovitut askeleet, joita seurataan tämän tyyppisessä muutoksessa. Muutosmallit voivat olla hyvin monimutkaisia sisältäen monia hyväksyntää vaativia vaiheita (esimerkiksi ohjelmiston pääjulkaisu). Muutosmallit voivat olla myös hyvin yksinkertaisia, eivätkä ne vaadi hyväksyntää (esimerkiksi salasanan vaihto). Ks. myös muutoskomitea; standardimuutos.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
change proposal	muutosehdotus	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.	<i>(ITIL Palvelustrategia) (ITIL Palvelutransitio)</i> Dokumentti, joka sisältää yleiskuvauksen mahdollisesta palvelusta tai merkittävästä muutoksesta mukaan lukien liiketoimintaperusteen ja oletetun käyttöönottoaikataulun. Muutosehdotukset tehdään yleensä palveluportfolionhallinta – prosessissa, ja välitetään muutoksenhallinnalle hyväksyttäväksi. Muutoksenhallinta arvioi mahdollista vaikutusta muihin palveluihin, jaettuihin resursseihin ja yleiseen muutosaikatauluun. Kun muutosesitys on hyväksytty, palveluportfolionhallinta –prosessi käynnistää (tilaa) palvelun suunnittelun.
change record	muutostietue	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Tietue, joka sisältää muutoksen yksityiskohdat. Kukin muutostietue dokumentoi yksittäisen muutoksen elinkaaren. Muutostietue luodaan jokaisesta vastaanotetusta muutospyynnöstä, myös niistä, jotka myöhemmin hylätään. Muutostietueen tulisi viitata konfiguraation rakenneosiin, joihin muutos vaikuttaa. Muutostietueet voidaan tallentaa konfiguraationhallintajärjestelmään tai muualle palvelutietämyksen hallintajärjestelmään.
change request	muutospyyntö	See request for change.	<i>Katso</i> muutospyyntö.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
change schedule	muutosaikataulu	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Asiakirja, joka listaa kaikki hyväksytyt muutokset ja niiden suunnitellut käyttöönottoajat samoin kuin pidemmän aikavälin muutosten arvioidut päivämäärät. Muutosaikataulua kutsutaan joskus tulevien muutosten aikatauluksi, vaikka se sisältää myös tietoa muutoksista, jotka on jo otettu käyttöön.
change window	muutosikkuna	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Säännöllinen, sovittu aika, jolloin muutoksia ja jakeluversioita voidaan ottaa käyttöön mahdollisimman vähäisellä vaikutuksella palveluihin. Muutosikkunat on yleensä kirjattu palvelutasosopimuksiin.
chargeable item	veloitusyksikkö	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelun tuotos, jota käytetään asiakaslaskutuksen arvioinnissa (esimerkiksi transaktioiden määrä, työasemien määrä).
charging	veloitus laskutus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. <i>See also</i> charging process; charging policy.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Vaatia maksu IT-palveluista. IT-palveluiden laskutus on valinnaista, ja monet organisaatiot pitävät (sisäistä) IT-palvelutuottajaansa kustannuspaikkana. <i>Ks. myös</i> laskutusprosessi; laskutuspolitiikka.
charging policy	veloituspolitiikka laskutuspolitiikka	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. <i>See also</i> cost.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Poliitiikka, joka määrittelee laskutusprosessin tavoitteen ja tavan, jolla veloitukset lasketaan. <i>Ks. myös</i> kustannus.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
charging process	veloitusprosessi laskutusprosessi	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Prosessi, joka päättää, kuinka paljon asiakkaiden pitäisi maksaa (hinnoittelu), ja joka vastaa rahan saamisesta heiltä (laskutus). Tätä prosessia ei kuvata yksityiskohtaisesti ITILin ydinjulkaisuissa.
charter	perustamiskirja kuvausasiakirja tilaus esitys (projekti)kortti	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. <i>See also</i> change proposal; service charter; project portfolio.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Dokumentti, joka sisältää tiedot uudesta palvelusta, merkittävästä muutoksesta tai merkittävästä projektista. Perustamiskirjat hyväksyy tyypillisesti palveluportfolionhallinta –prosessi tai projektitoimisto. Termiä käytetään myös kuvaamaan toimenpidettä, jolla palvelumuutoksen tai projektin toteutuksen edellyttämä työ hyväksytään (tilataan). <i>Ks. myös</i> muutosehdotus; palvelun perustamiskirja; projektiportfolio.
chronological analysis	kronologinen analyysi	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Menetelmä, jota käytetään tunnistamaan ongelmien mahdollisia syitä. Kaikki käytettävissä oleva tieto ongelmasta kerätään ja lajitellaan päivämäärän ja ajan mukaan, jotta saadaan tuotettua yksityiskohtainen aikajana. Tämä voi tehdä mahdolliseksi tunnistaa, mitkä tapahtumat ovat voineet käynnistää muita tapahtumia.
CI type	konfiguraation rakenneosan tyyppi	<i>(ITIL Service Transition)</i> A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Kategoria, jota käytetään konfiguraation rakenneosien (CI) luokitteluun. Konfiguraation rakenneosan tyyppi yksilöi konfiguraatietietueen vaadittavat attribuutit ja suhteet. Tavallisia CI-tyyppejä ovat laitteisto, asiakirja, käyttäjä jne.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
classification	luokittelu	The act of assigning a category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. Configuration items, incidents, problems, changes etc. are usually classified.	Kategorian määrittäminen. Luokittelua käytetään varmistamaan yhdenmukainen hallinta ja raportointi. Konfiguraation rakenneosat, häiriöt, ongelmat, muutokset jne. ovat yleensä luokiteltuja.
client	asiakas	<p>A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean:</p> <p>A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station</p> <p>The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client.</p>	<p>Yleistermi, joka tarkoittaa asiakasta, liiketoimintaa tai loppuasiakasta. Englanninkielisille termeille client, customer ja account on suomenkielessä vain yksi vastine, asiakas.</p> <p>Englanninkielistä termiä 'client' käytetään myös merkityksessä:</p> <p>Tietokone, jota käyttäjä käyttää suoraan, esimerkiksi mikro, käsitietokone tai työasema</p> <p>Osa asiakaspalvelin-sovellusta, johon käyttäjä on suorassa yhteydessä, esimerkiksi sähköposti</p>
closed	suljettu	<i>(ITIL Service Operation)</i> The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Häiriön, ongelman, muutoksen jne. elinkaaren lopullinen tila. Kun tila on suljettu, mitään toimenpiteitä ei enää tehdä.
closure	sulkeminen	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Häiriön, ongelman, muutoksen jne. tilan muuttaminen suljetuksi.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See www.isaca.org for more information.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Tiedon ja siihen liittyvän teknologian kontrollitavoitteet. COBIT tuottaa ohjausta ja parhaita käytäntöjä IT-prosessien hallintaan. COBIT:n julkaisija on ISACA yhdessä IT Governance Instituten (ITGI) kanssa. Lisätietoja ks. www.isaca.org .
code of practice	menettelytapaohje	A guideline published by a public body or a standards organization, such as ISO or BSI. Many standards consist of a code of practice and a specification. The code of practice describes recommended best practice.	Julkisen toimielimen tai standardointiorganisaation kuten ISO, BSI julkaisemat suositukset. Monet standardit sisältävät menettelytapaohjeet ja määrittelyn. Menettelytapaohje kuvaa suositellut parhaat käytännöt.
cold standby	kylmä valmiustila	See gradual recovery.	Ks. myös asteittainen toipuminen.
commercial off the shelf (COTS)	kaupallinen valmisohjelmisto (COTS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Olemassa oleva eli valmis sovellusohjelmisto tai väliohjelmisto, joka voidaan hankkia kolmannelta osapuolelta.
compliance	noudattaminen	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Varmistaa, että standardia tai suosituksia on noudatettu, tai että on käytetty asianmukaista ja johdonmukaista kirjanpitoa tai muita käytäntöjä.
component	osa komponentti	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.	Yleinen termi, jota käytetään tarkoittamaan yhtä kokonaisuuden osaa. Esimerkiksi tietokonejärjestelmä voi olla IT-palvelun komponentti; sovellus voi olla jakeluyksikön komponentti. Komponenttien, joita on hallittava, tulisi olla konfiguraation rakenneosia.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
component capacity management (CCM)	komponentin kapasiteetinhallinta (CCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Kapasiteetinhallinnan alaprosessi, jonka vastuulla on ymmärtää konfiguraation rakennneosien kapasiteettia, käyttöä ja suorituskykyä. Tieto on kerätty, kirjattu ja analysoitu käytettäväksi kapasiteettisuunnitelmassa. Ks. myös liiketoiminnan kapasiteetinhallinta; palvelun kapasiteetinhallinta.
component CI	komponenttirakenneosa	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Konfiguraation rakenneosa (CI), joka on osa kokoonpanoa. Esimerkiksi CPU- tai muisti-CI voi olla osa palvelin-CI:tä.
component failure impact analysis (CFIA)	komponentin vikaantumisen vaikutusanalyysi (CFIA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Menetelmä, joka auttaa arvioimaan konfiguraation rakenneosan (CI) toimintahäiriön vaikutusta IT-palveluihin ja liiketoimintaan. Luodaan matriisi, jonka toisella akselilla on IT-palvelut ja toisella CI:t. Tämä auttaa tunnistamaan kriittiset rakenneosat, jotka voivat aiheuttaa useiden palvelujen häiriön, ja häiriöherkät IT-palvelut, jotka sisältävät useita yksittäisiä vikaantumiskohtia.
computer telephony integration (CTI)	tietokone-puhelinintegraatio (CTI)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See also automatic call distribution; interactive voice response.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> CTI on yleinen termi kuvaamaan mitä tahansa tietokoneen ja puhelinjärjestelmän välistä integraatiota. Sitä käytetään useimmin viittaamaan järjestelmiin, joissa sovellus näyttää yksityiskohtaisia kuvaruutunäyttöjä sisään tulevista ja lähtevistä puhelusta. Ks. myös automaattinen puhelun ohjaus, interaktiivinen äänivastaus.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
concurrency	samanaikaisuus	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Samaan aikaan samaa toimintoa käyttävien käyttäjien lukumäärän mittaaminen
confidentiality	luottamuksellisuus	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Tietoturvaperiaate, joka vaatii, että vain valtuutetut henkilöt pääsevät käsiksi tietoon.
configuration	konfiguraatio	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Yleistermi, jota käytetään kuvaamaan joukkoa konfiguraation rakenneosia, jotka yhdessä tuottavat IT-palvelun, tai tunnistettavissa olevan osan IT-palvelua. Konfiguraatiota käytetään myös kuvaamaan yhden tai useamman konfiguraation rakenneosan parametriasetuksia.
configuration baseline	konfiguraation perustaso konfiguraation lähtötaso	<i>(ITIL Service Transition)</i> The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Muodollisesti hyväksytty konfiguraation perustaso, jota hallitaan muutoksentuotantoprosessilla. Konfiguraation perustasoa käytetään tulevien kokoonpanojen, jakeluversioiden ja muutosten perustana.
configuration control	konfiguraation valvonta	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Toiminto, joka vastaa siitä, että konfiguraation rakenneosan lisääminen, muuttaminen tai poistaminen on asianmukaisesti hallittu esimerkiksi siten, että tehdään muutospyyntö tai palvelupyyntö.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
configuration identification	konfiguraation tunnistaminen	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Toiminto, joka vastaa konfiguraation rakenteeseen (CI) ja niiden välisiin suhteisiin liittyvän tiedon keräämisestä ja tämän tiedon lataamisesta konfiguraatietietokantaan. Konfiguraation tunnistaminen varustaa myös itse CI:t nimilapuilla, jotta vastaavat konfiguraatietietueet löytyvät.
configuration item (CI)	konfiguraation rakenneosia (CI)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Mikä tahansa komponentti tai muu palveluomaisuus, jota täytyy hallita IT-palvelun toimittamisessa. Informaatio jokaisesta konfiguraation rakenneosasta (CI) kirjataan konfiguraatietietueena konfiguraationhallintajärjestelmään, ja sitä ylläpidetään koko sen elinkaaren ajan konfiguraationhallintaprosessilla. CI:t ovat muutoksenhallinnan valvonnassa. CI:t ovat tyypillisesti IT-palveluja, laitteistoja, ohjelmistoja, rakennuksia, ihmisiä ja virallisia asiakirjoja, kuten prosessidokumentaatio ja palvelutasosopimukset.
configuration management	konfiguraationhallinta	See service asset and configuration management.	Ks. palveluomaisuuden- ja konfiguraationhallinta.
configuration management database (CMDB)	konfiguraatietietokanta (CMDB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Tietokanta, jota käytetään säilyttämään konfiguraatietietueet koko niiden elinkaaren ajan. Konfiguraationhallintajärjestelmä ylläpitää yhtä tai useampaa konfiguraatietietokantaa, ja kukin tietokanta säilyttää rakenneosien attribuutit (ominaisuudet) ja suhteet toisiin rakenteisiin.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
configuration management system (CMS)	konfiguraationhallintajärjestelmä (CMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. <i>See also</i> configuration management database.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Joukko työkaluja ja tietoa, joita käytetään tukemaan palveluomaisuuden- ja konfiguraationhallintaa. CMS on osa palvelutietämyksen hallintajärjestelmää (SKMS), ja sisältää työkaluja kaikkiin konfiguraation rakenneosiin ja niiden välisiin suhteisiin liittyvän tiedon keräämiseksi, varastoimiseksi, hallitsemiseksi, päivittämiseksi, analysoimiseksi ja esittämiseksi. CMS voi sisältää myös tietoa häiriöistä, ongelmista, tunnistetuista virheistä, muutoksista ja jakeluversioista. Palveluomaisuuden- ja konfiguraationhallinta – prosessi ylläpitää CMS:ää, ja sitä käyttävät kaikki IT-palvelunhallinnan prosessit. <i>Ks. myös</i> konfiguraatitietokanta.
configuration record	konfiguraatitietue	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Tietue, joka sisältää yksityiskohtaiset tiedot konfiguraation rakenneosasta (CI). Jokainen konfiguraatitietue dokumentoi yksittäisen CI:n elinkaaren. Konfiguraatitietueet säilytetään konfiguraatitietokannassa (CMDB), ja niitä ylläpidetään osana konfiguraationhallintajärjestelmää (CMS).
configuration structure	konfiguraation rakenne	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Kaikkien konfiguraation muodostavien konfiguraation rakenneosien hierarkia ja muut suhteet.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
continual service improvement (CSI)	jatkuva palvelun parantaminen (CSI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A stage in the lifecycle of a service. Continual service improvement ensures that services are aligned with changing business needs by identifying and implementing improvements to IT services that support business processes. The performance of the IT service provider is continually measured and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Continual service improvement includes the seven-step improvement process. Although this process is associated with continual service improvement, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> Plan-Do-Check-Act.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> IT-palvelun elinkaaren osa. Jatkuva palvelun parantaminen varmistaa, että palvelut vastaavat liiketoiminnan muuttuva tarpeita tunnistamalla ja tekemällä parannuksia liiketoimintaprosesseja tukeviin IT-palveluihin. IT-palvelutuottajan suorituskykyä mitataan jatkuvasti, ja prosesseja, IT-palveluja ja IT-infrastruktuuria parannetaan tehokkuuden, vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden parantamiseksi. Jatkuva palvelun parantaminen sisältää seitsemän askeleen kehittämisprosessin. Vaikka tämä prosessi on liitetty jatkuvaan palvelun parantamiseen, useimmissa prosesseissa on aktiviteetteja, jotka tehdään useissa palvelun elinkaaren vaiheissa. <i>Ks. myös</i> Suunnittele-Toteuta-Tarkasta-Toimi (PDCA).
continuous availability	jatkuva saatavuus	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Lähestymistapa tai suunnitelma 100%:n saatavuuden saavuttamiseksi. Jatkuvasti saatavilla olevassa IT-palvelussa ei ole suunniteltuja tai suunnittelemattomia käyttökatkoja.
continuous operation	jatkuva tuotanto	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Lähestymistapa tai suunnitelma IT-palvelun suunniteltujen käyttökatkojen poistamiseksi. Huomaa, että yksittäiset konfiguraation rakenneosat voivat olla pois käytöstä, vaikka IT-palvelu on käytettävissä.
contract	sopimus sitoumus	A legally binding agreement between two or more parties.	Laillisesti sitova sopimus kahden tai useamman osapuolen välillä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
control	valvonta kontrolli	A means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved or that a process is followed. Examples of control include policies, procedures, roles, RAID, door locks etc. A control is sometimes called a countermeasure or safeguard. Control also means to manage the utilization or behaviour of a configuration item, system or IT service.	Riskien hallintatapa. Kontrolli varmistaa, että liiketoimintatavoite saavutetaan, tai että prosessia noudatetaan. Esimerkkejä kontrolleista ovat menettelytavat (politiikat), toimintamallit, roolit, RAID, ovi lukot jne. Kontrollia kutsutaan joskus vasta- tai suoja-toimenpiteeksi. Kontrolli tarkoittaa myös konfiguraation rakennesosan, järjestelmän tai IT-palvelun hyödyntämisen tai käyttäytymisen hallintaa.
Control Objectives for Information and related Technology	Control Objectives for Information and related Technology	See COBIT.	Ks. COBIT.
control perspective	kontrollinäkökulma	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelujen, prosessien, funktioiden tai omaisuuden jne. hallinnan lähestymistapa. Samalla IT-palvelulla, prosessilla jne. voi olla useita kontrollinäkökulmia. Tämä mahdollistaa eri yksilöiden tai tiimien keskittymisen siihen, mikä on tärkeää ja olennaista heidän roolissaan. Esimerkkejä kontrollinäkökulmasta ovat reaktiivinen ja proaktiivinen IT-toimintojen hallinta tai sovellusprojektitiimin elinkaarinäkökulma.
control processes	kontrolliprosessit	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	ISO/IEC 20000:n mukainen prosessiryhmä, joka sisältää muutoksenhallinnan ja konfiguraationhallinnan.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
core service	ydinpalvelu	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelu, joka tuottaa yhden tai useamman asiakkaan haluamat keskeiset tulokset. Ydinpalvelu tarjoaa tietyn hyöty- ja takuutason. Asiakkaille voidaan tarjota hyöty- ja takuuvaihtoehtoja yhden tai useamman palveluvaihtoehdon (option) muodossa. <i>Ks. myös</i> mahdollistava palvelu; lisäpalvelu; IT-palvelu; palvelupaketti.
cost	kustannus	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.	Tiettyyn toimintoon, IT-palveluun tai liiketoimintayksikköön käytetty rahan määrä. Kustannukset koostuvat todellisista kustannuksista (raha), teoreettisista kustannuksista (kuten ihmisten aika) ja arvon vähennyksistä.
cost benefit analysis	kustannus-hyötyanalyysi	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. <i>See also</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	Toiminto, joka analysoi ja vertaa yhden tai useamman vaihtoehdoisen etenemistavan kustannuksia ja hyötyjä. <i>Ks. myös</i> liiketoimintaperuste; sisäinen tuottoaste, (netto)nykyarvo, sijoitetun pääoman tuotto; sijoitetun pääoman arvo.
cost centre	kustannuspaikka	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Liiketoimintayksikkö tai projekti, johon kustannukset kohdistetaan. Kustannuspaikka ei laskuta toimitetuista palveluista. IT-palvelutuottaja voi toimia kustannuspaikkana tai tulosityksikkönä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
cost element	kustannustekijä	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Keskitason kategoria, johon kustannukset kohdistetaan budjetoinnissa ja laskentatoimessa. Korkeimman tason kategoria on kustannustyyppi. Esimerkiksi kustannustyyppi 'ihmiset' voi sisältää kustannustekijöitä kuten palkkamenot, henkilöstöedut, kulut, koulutus, ylityöt jne. Kustannustekijät voidaan edelleen pilkkoa kustannusyksiköihin. Esimerkiksi kustannustekijä 'kulut' voi sisältää hotelli-, kuljetus- ja ateriakustannusyksiköt jne.
cost management	kustannusten hallinta	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Yleinen termi, jota käytetään viittaamaan budjetointiin ja laskentatoimeen. Sitä käytetään joskus taloushallinnon synonyyminä.
cost model	kustannusmalli	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. <i>See also</i> cost type; cost element; cost unit.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Viitekehys, jota käytetään budjetoinnissa ja laskentatoimessa, ja jossa kaikki tunnetut kustannukset voidaan kirjata, luokitella ja kohdistaa tietyille asiakkaille, liiketoimintayksiköille tai projekteille. <i>Ks. myös</i> kustannustyyppi; kustannustekijä; kustannusyksikkö.
cost type	kustannustyyppi	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. <i>See also</i> cost element; cost unit.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Korkeimman tason kategoria, johon kustannukset kohdistetaan budjetoinnissa ja laskentatoimessa. Esimerkiksi laitteistot, ohjelmistot, henkilöstö, majoitus, ulkoiset kustannukset ja siirrot. <i>Ks. myös</i> kustannustekijä; kustannusyksikkö.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
cost unit	kustannusyksikkö	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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 <i>also</i> cost type.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Alimman tason kategoria, johon kustannukset kohdistetaan. Kustannusyksiköt ovat usein asioita, joita on helppo laskea (mm. henkilöstön määrä, ohjelmistolisenssit), tai ne ovat helposti mitattavia asioita (mm. CPU:n käyttö, kulutettu sähkö). Kustannusyksiköt sisältyvät kustannustekijöihin. Esimerkiksi kustannustekijä 'kulut' voi sisältää hotelli-, kuljetus- ja ateriakustannusyksiköt jne. Ks. <i>myös</i> kustannustyyppi.
cost effectiveness	kustannustehokkuus	A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. See <i>also</i> key performance indicator; return on investment; value for money.	Palvelun, prosessin tai aktiviteetin tehokkuuden ja kustannuksen välisen tasapainon mittari. Kustannustehokas prosessi saavuttaa tavoitteensa minimikustannuksilla. Ks. <i>myös</i> keskeinen suorituskykymittari; sijoitetun pääoman tuotto; vastine rahalle.
countermeasure	vastatoimenpide	Can be used to refer to any type of control. The term is most often used when referring to measures that increase resilience, fault tolerance or reliability of an IT service.	Voidaan käyttää viittaamaan mihin tahansa kontrolliin. Termiä 'vastatoimenpide' käytetään useimmiten viittaamaan toimiin, jotka lisäävät IT-palvelun kestävyyttä, vikasietoisuutta tai luotettavuutta.
course corrections	suunnan korjaukset	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.	Jo käynnistyneeseen suunnitelmaan tai toimintoon tehtävät muutokset, joilla varmistetaan, että se saavuttaa tavoitteensa. Suunnan korjaukset tehdään valvonnan tuloksena.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
crisis management	kriisinhallinta	Crisis management is the process responsible for managing the wider implications of business continuity. A crisis management team is responsible for strategic issues such as managing media relations and shareholder confidence, and decides when to invoke business continuity plans.	Prosessi, joka vastaa liiketoiminnan jatkuvuuden laajemmista seuraamuksista. Kriisinhallintatiimi vastaa strategisista asioista kuten mediasuhteiden hallinta ja osakkeenomistajien luottamus, ja päättää, milloin käynnistetään liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelmat.
critical success factor (CSF)	kriittinen menestystekijä (CSF)	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	Jotain, mitä tulee tapahtua, jotta IT-palvelu, prosessi, suunnitelma, projekti tai muut toiminto on onnistunut. Keskeisiä suorituskykymittareita (KPI) käytetään kunkin kriittisen menestystekijän mittaamiseen. Esimerkiksi kriittistä menestystekijää 'suojataan IT-palveluja, kun tehdään muutoksia' voidaan mitata esimerkiksi KPI:llä 'epäonnistuneiden muutosten prosentuaalisen osuuden pieneneminen', 'häiriöitä aiheuttaneiden muutosten prosentuaalisen osuuden pieneneminen' jne.
CSI register	CSI-rekisteri	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun paraneminen)</i> Tietokanta tai määrämuotoinen dokumentti, jota käytetään kaikkien kehittämismahdollisuuksien kirjaamiseen ja hallitsemiseen läpi niiden elinkaaren.
culture	kulttuuri	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. See also vision.	Joukko ihmisryhmän jakamia arvoja sisältäen odotukset ihmisten käyttäytymisestä, käsityksistä, uskomuksista ja toimintatavoista. Ks. myös visio.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
customer	asiakas	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes informally used to mean user – for example, 'This is a customer-focused organization.'	Joku, joka ostaa hyödykkeitä ja palveluja. IT-palvelutuottajan asiakas on henkilö tai ryhmä, joka määrittää ja sopii palvelutasovaatimukset. Termiä 'asiakas' käytetään joskus myös epämuodollisesti tarkoittamaan käyttäjää; esimerkiksi 'tämä on asiakassuuntautunut organisaatio'.
customer asset	asiakasomaisuus	Any resource or capability of a customer. See also asset.	Mikä tahansa asiakkaan resurssi tai kyvykkyys <i>Ks. myös omaisuus</i>
customer agreement portfolio	asiakassopimussalkku asiakassopimusportfolio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. See also customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Tietokanta tai määrämuotoinen dokumentti, jota käytetään hallitsemaan IT-palvelutuottajan ja hänen asiakkaidensa välisiä palvelusopimuksia. Jokaiseen asiakkaalle toimitettuun IT-palveluun tulisi liittyä sopimus, joka on kirjattu asiakassopimussalkkuun. <i>Ks. myös</i> asiakkaalle näkyvä palvelu; palveluluettelo; palvelusalkku.
customer portfolio	asiakassalkku asiakasportfolio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. See also customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Tietokanta tai määrämuotoinen dokumentti, johon on kirjattu kaikki IT-palvelutuottajan asiakkaat. Asiakassalkku on liikesuhdevastaavan näkyvä IT-palvelutuottajan asiakkaisiin. <i>Ks. myös</i> asiakassopimussalkku; palveluluettelo; palvelusalkku.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
customer-facing service	asiakkaalle näkyvä palvelu	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> IT-palvelu, joka näkyy asiakkaalle. Nämä ovat yleensä palveluja, jotka tukevat asiakkaan liiketoimintaprosesseja, ja jotka auttavat yhden tai useamman asiakkaan odottaman tuloksen aikaansaamista. Kaikki tuotannossa olevat ja asiakkaille näkyvät palvelut, mukaan lukien ne, jotka ovat valmiita tuotantoon vietäväksi, kirjataan palveluluetteloon. Palveluluettelo sisältää asiakkaalle näkyvää tietoa tuotoksista, hinnoista, yhteydenottopisteistä ja tilaus- ja palvelupyyntöprosesseista. Myös muuta tietoa kuten rajapinnat taustapalveluihin ja muihin konfiguraation rakenteeseen voidaan kirjata IT-palvelutuottajan sisäiseen käyttöön.
dashboard	valvontanäyttö kojetaulu	<i>(ITIL Service Operation)</i> A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Graafinen esitys IT-palvelun yleisestä suorituskyvystä ja saatavuudesta. Valvontanäytön näkymät voidaan päivittää reaaliajassa, ja ne voidaan myös sisällyttää johdon raportteihin ja web-sivuille. Valvontanäyttöä voidaan käyttää palvelutasonhallinnan, häiriöidenhallinnan ja häiriödiagnosoinnin apuna.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Tiedosta-Informaatioon-Tietämykseen-Viisauteen (DIKW)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Tapa ymmärtää tiedon, informaation, tietämyksen ja viisauden suhteet. DIKW näyttää, kuinka jokainen niistä rakentuu toisen pohjalta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
definitive media library (DML)	definiivinen mediakirjasto (DML)	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Yksi tai useampi sijoituspaikka, missä määritellyt ja hyväksytyt versiot kaikista ohjelmistokonfiguraation rakennneosista säilytetään. Definiivinen mediakirjasto (DML) voi sisältää myös ohjelmistoihin liittyviä rakenneosia kuten lisenssit ja dokumentaation. DML on yksi looginen varasto, vaikka se sijaitisi useassa fyysisessä paikassa. Mediakirjastoa kontrolloi palveluomaisuuden- ja konfiguraationhallinta, ja se on kirjattu konfiguraationhallintajärjestelmään (CMS).
deliverable	tuotos	Something that must be provided to meet a commitment in a service level agreement or a contract. It is also used in a more informal way to mean a planned output of any process.	Jotain, mitä pitää tuottaa saavuttaakseen palvelutasosopimuksen tai ulkoisen hankintasopimuksen sitoumukset. Tuotosta käytetään myös vapaamuotoisemmin tarkoittamaan prosessin suunniteltua lopputulosta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
demand management	kysynnän hallinta	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelustrategia)</i> Prosessi, joka vastuulla on ymmärtää, ennakoita ja vaikuttaa asiakkaan palvelukysyntään. Kysynnänhallinta työskentelee kapasiteetin hallinnan kanssa varmistaakseen, että palvelutuottajalla on riittävä kapasiteetti vastaamaan vaadittua kysyntää. Strategisella tasolla kysynnänhallinta voi sisältää liiketoiminnan liiketoiminta-aktiivisuusmallien ja käyttäjäprofiilien analysointia. Taktisella tasolla se voi taas sisältää differentiaalia veloitusta ohjaten asiakkaita käyttämään IT-palveluja hiljaisempina aikoina, tai vaatia lyhyen tähtäimen toimenpiteitä vastatakseen ennakoimattomaan kysyntään tai konfiguraation rakenneosan toimintahäiriöön.
Deming Cycle	Demingin ympyrä	See Plan-Do-Check-Act.	Ks. Suunnittele-Toteuta-Tarkasta-Toimi (PDCA).
dependency	riippuvuus	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	Prosessin tai toiminnon suora tai epäsuora riippuvuus toisistaan.
deployment	käyttöönotto	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustransitio)</i> Toiminto, joka vastaa uuden tai muuttuneen laitteiston, ohjelmiston, dokumentaation, prosessin jne. siirtämisestä tuotantoympäristöön. Käyttöönotto on osa jakelun- ja käyttöönottohallinta -prosessia.
depreciation	arvonvähennys poisto	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Omaisuuden arvon alenemisen mitta sen elinaikana. Arvon aleneminen perustuu kulumiseen, käyttöön tai muuhun taloudellisen arvon alenemiseen.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
design	suunnittelu	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. <i>See also</i> service design.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Toiminto tai prosessi, joka tunnistaa vaatimukset, ja sen jälkeen määrittelee ratkaisun, jolla vaatimukset täytetään. <i>Ks. myös</i> palvelusuunnittelu.
design coordination	suunnittelun koordinointi	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Prosessi, joka vastaa kaikkien palvelusuunnittelun toimintojen, prosessien ja resurssien koordinoinnista. Suunnittelun koordinointi varmistaa yhdenmukaisen ja tehokkaan uusien tai muuttuvien IT-palveluiden, palvelunhallinnan tietojärjestelmien, arkkitehtuurien, teknologian, prosessien, informaation ja mittareiden suunnittelun.
detection	havaitseminen	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Vaihe laajennetussa häiriön elinkaareissa. Havaitsemisen seurauksena häiriö tulee palvelutuottajan tietoon. Havaitseminen voi olla automaattinen, tai se voi tapahtua käyttäjän kirjatessa häiriön.
development	kehittäminen	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Prosessi, joka vastaa IT-palvelun tai sovelluksen luomisesta tai muuttamisesta valmiiksi myöhempää jakelua ja käyttöönottoa varten. Termiä käytetään usein myös tarkoittamaan roolia tai funktiota, joka tekee kehittämistyötä. Tätä prosessia ei kuvata yksityiskohtaisesti ITILin ydinjulkaisuissa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
development environment	kehitysympäristö	<i>(ITIL Service Design)</i> An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. <i>See also</i> development.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Ympäristö, jota käytetään IT-palvelujen tai sovellusten luomiseen ja muuttamiseen. Kehitysympäristöissä ei tyypillisesti ole samanasteista kontrollia kuin testi- tai tuotantoympäristössä. <i>Ks. myös</i> kehittäminen.
diagnosis	diagnoosi	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Häiriön ja ongelman elinkaaren vaihe. Diagnoosin tarkoituksena on löytää väliaikaisratkaisu häiriölle tai ongelman perussy.
diagnostic script	diagnoisoivat kysymykset diagnoosikysely	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Palvelupisteen henkilökunnan käyttämä jäsentynyt kysymysjoukko, jolla varmistetaan, että he kysyvät oikeita kysymyksiä. Kysymykset auttavat heitä luokittelemaan, ratkaisemaan ja edelleen siirtämään häiriöt. Diagnoosikyselyt voidaan antaa myös käyttäjille, jotta he voivat diagnosoida ja ratkaista omia häiriöitään.
differential charging	differentiaali veloitus muuttuva veloitus	A technique used to support demand management by charging different amounts for the same function of an IT service under different circumstances. For example, reduced charges outside peak times, or increased charges for users who exceed a bandwidth allocation.	Kysynnänhallintaa tukeva menetelmä, jolla samasta IT-palvelun toiminnosta laskutetaan eri hinta eri olosuhteissa; esimerkiksi alennetut hinnat kuormitushuippujen ulkopuolella tai lisäveloitukset käyttäjiltä, jotka ovat ylittäneet varatun kaistanleveyden.
direct cost	suora kustannus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which can be allocated in full to a specific customer, cost centre, project etc. For example, the cost of providing non-shared servers or software licences. <i>See also</i> indirect cost.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelun tuottamisen kustannus, joka voidaan kohdistaa kokonaan tietylle asiakkaalle, kustannuspaikalle, projektille jne.; esimerkiksi jakamattomien palvelinten tai ohjelmistolisenssien kustannus. <i>Ks. myös</i> epäsuorat kustannukset.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
directory service	hakemistopalvelu	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Sovellus, joka hallinnoi tietoa verkossa käytettävissä olevasta IT-infrastruktuurista ja siihen liittyvistä käyttäjien pääsyoikeuksista.
document	asiakirja dokumentti	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. <i>See also</i> record.	Informaatio luettavassa muodossa. Dokumentti voi olla paperinen tai elektroninen; esimerkkinä menettelytapamääräys, palvelutasosopimus, häiriötietue tai kaavio konehuoneen kokoonpanosta. <i>Ks. myös</i> tietue.
downtime	käyttökato alhaallaoloaika	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelutuotanto)</i> Aika, jolloin IT-palvelu tai konfiguraation rakenneosaa ei ole saatavilla sovittuna palveluaikana. IT-palvelun saatavuus lasketaan usein sovittua palveluajasta ja käyttökatoa.
driver	ajuri	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Jokin, joka vaikuttaa strategiaan, tavoitteisiin tai vaatimuksiin; esimerkiksi uusi lainsäädäntö tai kilpailijoiden toimenpiteet.
early life support (ELS)	alkuvaiheen tuki (ELS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Vaihe palvelun elinkaareissa ajoittuen käyttöönoton loppuun ja ennen kuin palvelu on täysin hyväksytty tuotantoon. Alkuvaiheen tuen aikana IT-palvelutuottaja katselee keskeisiä suorituskykymittareita (KPI), palvelutasoja ja valvonnan raja-arvoja, ja voi ottaa käyttöön parannuksia varmistaakseen palvelutasojen saavuttamisen. Palvelutuottaja voi myös hankkia tälle ajalle ylimääräisiä resursseja häiriön- ja ongelmanhallintaan.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
economies of scale	suuruuden ekonomia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. <i>See also</i> economies of scope.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Keskimääräisten kustannusten lasku, joka on mahdollista lisättäessä IT-palvelun tai omaisuuden käyttöä. <i>Ks. myös</i> laajuuden ekonomia.
economies of scope	laajuuden ekonomia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. <i>See also</i> economies of scale.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palveluun kohdistuvien kustannusten lasku, kun käytetään olemassa olevaa omaisuutta lisätarkoitukseen; esimerkiksi uuden IT-palvelun tuottaminen olemassa olevalla IT-infrastruktuurilla. <i>Ks. myös</i> suuruuden ekonomia.
effectiveness	vaikuttavuus	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Palvelun jatkuva parantaminen)</i> Mitataan, onko prosessin, palvelun tai toiminnon tavoitteet saavutettu. Tehokas prosessi tai toiminto saavuttaa sille sovitut tavoitteet. <i>Ks. myös</i> keskeinen suorituskyky mittari.
efficiency	tehokkuus	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Palvelun jatkuva parantaminen)</i> Mitataan, onko käytetty oikea määrä resursseja prosessin, palvelun tai toiminnon tekemiseen. Tehokas prosessi saavuttaa tavoitteensa minimiajassa, -kustannuksilla, -henkilöllä tai muilla resursseilla. <i>Ks. myös</i> keskeinen suorituskyky mittari.
emergency change	häätämuutos	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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. <i>See also</i> emergency change advisory board.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Muutos, joka täytyy tehdä mahdollisimman nopeasti; esimerkiksi ratkaista laajavaikutteinen häiriö tai asentaa tietoturvapäivitys. Muutoksenhallintaprosessissa on normaalisti erityinen menettelytapa hätämuutosten käsittelyyn. <i>Ks. myös</i> hätämuutoskomitea.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
emergency change advisory board (ECAB)	häätamuutoskomitea (ECAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Muutoskomitean osajoukko, joka tekee päätökset häätamuutoksista. Häätamuutoskomitean jäsenyys voidaan päättää kokouksen koollekutsumishetkellä riippuen häätamuutoksen luonteesta.
enabling service	mahdollistava palvelu	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. <i>See also</i> enhancing service.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Palvelu, jota tarvitaan ydinpalvelun toimittamiseksi. Mahdollistavat palvelut saattavat olla näkyviä asiakkaalle, mutta niitä ei tarjota asiakkaalle itsenäisinä palveluina. <i>Ks. myös</i> lisäpalvelu.
enhancing service	lisäpalvelu	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is added to a core service to make it more attractive to the customer. Enhancing services are not essential to the delivery of a core service but are used to encourage customers to use the core services or to differentiate the service provider from its competitors. <i>See also</i> enabling service; excitement factor.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Palvelu, joka lisätään ydinpalveluun, jotta saadaan se houkuttelevammaksi asiakkaalle. Lisäpalvelut eivät ole oleellisia ydinpalvelun toimittamisen kannalta. Niillä rohkaistaan asiakkaita käyttämään ydinpalveluita, tai palvelutuottaja käyttää niitä erottautumaan kilpailijoista. <i>Ks. myös</i> mahdollistava palvelu; vetovoimatekijä.
enterprise financial management	yrittäjän taloushallinto	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing the overall organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is sometimes referred to as the 'corporate' financial department. <i>See also</i> financial management for IT services.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Toiminto ja prosessit, jotka vastaavat koko organisaation budjetoinnin, laskentatoimen ja laskutuksen vaatimusten hallinnasta. Yrittäjän taloushallintoon viitataan joskus termillä 'konsernin' talousosasto. <i>Ks. myös</i> IT-palvelujen taloushallinto.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
environment	ympäristö	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term 'physical environment' to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> IT-infrastruktuurin osa, jota käytetään tiettyyn tarkoitukseen; esimerkiksi tuotantoympäristö, testiympäristö, kokoonpanoympäristö; esiintyy myös termissä 'fyysinen käyttöympäristö' tarkoittamaan tiloja, ilmastointia, sähköjärjestelmiä jne. Ympäristöä käytetään myös yleisenä terminä tarkoittamaan ulkoisia olosuhteita, joilla on vaikutus johonkin.
error	virhe	<i>(ITIL Service Operation)</i> A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an error.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Suunnittelussa oleva puute tai virheellinen toiminto, joka aiheuttaa toimintahäiriön yhdessä tai useammassa IT-palvelussa tai konfiguraation rakenneosassa. Henkilön tekemä erehdys tai virheellinen prosessi, joka vaikuttaa konfiguraation rakenneosaan, on myös virhe.
escalation	siirto eskalointi	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Toiminto, joka hankkii lisäresursseja silloin, kun niitä tarvitaan palvelutasotavoitteiden tai asiakkaan vaatimusten toteutumiseksi. Eskalointia voidaan tarvita missä tahansa IT-palvelunhallinnan prosessissa, mutta se liitetään useimmiten häiriönhallinnan-, ongelmanhallinnan- ja asiakasvalitusten käsittelyprosesseihin. Eskalointia on kahden tyyppistä: funktionaalinen eskalointi eli siirto ja hierarkkinen eskalointi.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	(eSCM-CL)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. <i>See also</i> eSourcing Capability Model for Service Providers.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Viitekehys, joka auttaa organisaatioita analysoimaan ja tekemään päätöksen palvelujen hankintatavoista ja strategioista. Viitekehysten kehitti Carnegie Mellon University, US. <i>Ks. myös</i> eSourcing Capability Model for Service Providers, (eSCM-SP).
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	(eSCM-SP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. <i>See also</i> eSourcing Capability Model for Client Organizations.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Viitekehys, joka auttaa IT-palvelutuottajaa kehittämään IT-palvelunhallinnan kyvykkyksiä palveluhankinnan näkökulmasta. Viitekehysten kehitti Carnegie Mellon University, US. <i>Ks. myös</i> eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL).
estimation	arviointi estimointi	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.	Kokemuksen käyttö tuottamaan likimääräinen arvo mittarille tai kustannukselle. Arviointia käytetään myös kapasiteetin- ja saatavuudenhallinnassa halvimpana ja vähiten tarkkana mallintamismenetelmänä.
event	heräte	<i>(ITIL Service Operation)</i> A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Tilan muutos, jolla on merkitystä IT-palvelun tai konfiguraation rakenneosan hallinnassa. Termiä käytetään myös tarkoittamaan hälytystä tai ilmoitusta, jonka on luonut mikä tahansa IT-palvelu, konfiguraation rakenneosa tai valvontaväline. Herätteet vaativat tyypillisesti IT-käyttöpalvelun henkilöstöltä toimenpiteitä, ja ne johtavat usein häiriökirjausten tekemiseen.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
event management	herätteidenhallinta	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Prosessi, joka vastaa herätteiden hallinnasta koko niiden elinkaaren ajan. Herätteidenhallinta on yksi IT-käyttöpalvelun päätoiminnoista.
exception report	poikkeamaraportti	A document containing details of one or more key performance indicators or other important targets that have exceeded defined thresholds. Examples include service level agreement targets being missed or about to be missed, and a performance metric indicating a potential capacity problem.	Dokumentti, joka sisältää tiedot yhdestä tai useammasta keskeisestä suorituskykymittarista tai muista tärkeistä tavoitteista, jotka ovat ylittäneet määritellyt raja-arvot; esimerkkinä palvelutasosopimuksen tavoitteet, joita ei ole saavutettu, tai joita ei tulla saavuttamaan, ja suorituskykymittari, joka osoittaa mahdollisen kapasiteettiongelman.
excitement attribute	vetovoimaominaisuus	See excitement factor.	Ks. vetovoimatekijä.
excitement factor	vetovoimatekijä	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. See also enhancing service.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Ominaisuus, joka on lisätty johonkin (esimerkiksi palveluun), tehden sen asiakkaalle kiinnostavammaksi tai vetovoimaisemmaksi Ks. myös lisäpalvelu.
expanded incident lifecycle	laajennettu häiriön elinkaari	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Häiriön elinkaaren yksityiskohtaiset vaiheet. Vaiheet ovat havaitseminen, diagnoosi, korjaus, toipuminen ja palauttaminen. Laajennettua häiriön elinkaarta käytetään, jotta autettaisiin ymmärtämään kaikki häiriöiden vaikutukseen liittyvät tekijät, ja jotta voitaisiin suunnitella, kuinka näitä voidaan kontrolloida ja vähentää.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
external customer	ulkoinen asiakas	A customer who works for a different business from the IT service provider. <i>See also</i> external service provider; internal customer.	Asiakas, joka työskentelee eri liiketoiminnassa kuin IT-palvelutuottaja. <i>Ks. myös</i> ulkoinen palvelutuottaja; sisäinen asiakas.
external metric	ulkoinen mittari	A metric that is used to measure the delivery of IT service to a customer. External metrics are usually defined in service level agreements and reported to customers. <i>See also</i> internal metric.	Mittari, jota käytetään mittaamaan IT-palvelun toimitusta asiakkaalle. Ulkoiset mittarit on usein määritelty palvelutasosopimuksissa, ja niistä raportoidaan asiakkaalle. <i>Ks. myös</i> sisäinen mittari.
external service provider	ulkoinen palvelutuottaja	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> outsourcing; Type III service provider.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelutuottaja, joka on osa eri organisaatiota kuin asiakas. IT-palvelutuottajalla voi olla sekä sisäisiä että ulkoisia asiakkaita. <i>Ks. myös</i> III-tyyppin palvelutuottaja.
facilities management	fyysisen käyttöympäristön hallinta	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Toiminto, joka vastaa fyysisen käyttöympäristön hallinnasta siellä, missä IT-infrastruktuuri sijaitsee. Fyysisen käyttöympäristön hallinta sisältää kaikki fyysisen käyttöympäristön hallinnan näkökulmat; esimerkkeinä energia ja ilmastointi, pääsynhallinnan rakentaminen ja ympäristön valvonta.
failure	toimintahäiriö vika	<i>(ITIL Service Operation)</i> Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Määritysten mukaisen toimintakyvyn menetys tai vaaditun tuloksen toimituksen epäonnistuminen. Termiä toimintahäiriö voidaan käyttää viitattaessa IT-palveluihin, prosesseihin, toimintoihin, konfiguraation rakenneseosaan jne. Toimintahäiriöstä syntyy usein häiriö(kirjaus).

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
fast recovery	nopea toipuminen	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Toipumisvaihtoehto, joka tunnetaan myös nimellä 'kuuma valmius'. Nopea toipuminen käyttää tavallisesti dedikoituja kiinteitä varatiloja, jossa on tietojärjestelmät ja ohjelmistot valmiiksi konfiguroituna IT-palvelujen tuotantoon. Välitön toipuminen kestää tyypillisesti 24 tuntia, mutta voi olla nopeampikin jos ei ole tarvetta saakka tietoja varmuuskopioista.
fault	vika	See error.	Ks. virhe.
fault tolerance	vikasietoisuus	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to continue to operate correctly after failure of a component part. See also countermeasure; resilience.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> IT-palvelun tai konfiguraation rakenneosan kyky jatkaa toimintaansa oikein komponenttiosan vikaantumisen jälkeen. Ks. myös vastatoimenpide, kestävyys.
fault tree analysis (FTA)	vikapuuanalyysi (FTA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Menetelmä, jota voidaan käyttää määrittelemään tapahtumaketju, joka on joko aiheuttanut häiriön tai voi aiheuttaa häiriön tulevaisuudessa. Vikapuuanalyysi kuvaa tapahtumaketjun käyttäen Boolean-järjestelmää graafisessa esityksessä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
financial management	taloushallinto	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Yleistermi, joka kuvaa toiminnon ja prosessit, jotka vastaavat organisaation budjetoinnin, laskentatoimen ja laskutuksen vaatimusten hallinnasta. Yrityksen taloushallinto on erityistermi, jota käytetään kuvaamaan toimintoa ja prosesseja koko organisaation näkökulmasta. IT-palvelujen taloushallinto on erityistermi, jota käytetään kuvaamaan toimintoa ja prosesseja IT-palvelutuottajan näkökulmasta.
financial management for IT services	IT-palvelujen taloushallinta	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. <i>See also</i> enterprise financial management.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Toiminto ja prosessit, jotka vastaavat IT-palvelutuottajan budjetoinnin, laskentatoimen ja laskutuksen vaatimusten hallinnasta. IT-palvelujen taloushallinta varmistaa asianmukaisen rahoitustason, jotta voidaan suunnitella, kehittää ja tuottaa palveluja, jotka vastaavat organisaation strategiaa kustannustehokkaasti. <i>Ks. myös</i> yrityksen taloushallinto.
financial year	tilivuosi	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Tilikausi, joka kattaa 12 peräkkäistä kuukautta. Tilivuosi voi alkaa minä tahansa päivämääränä (esimerkiksi 1.4.-31.3.).
first-line support	ykköstason tuki	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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. <i>See also</i> escalation.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Häiriöiden ratkaisuun osallistuvien tukiryhmien hierarkian ensimmäinen taso. Jokainen taso sisältää enemmän erityistaitoja, tai sillä enemmän aikaa tai muita resursseja. <i>Ks. myös</i> eskalaatio.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
fishbone diagram	kalanruotokaavio	See Ishikawa diagram.	Ks. Ishikawa-kaavio.
fit for purpose	(käyttö)tarkoitukseen sopiva tarkoituksenmukainen	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Kyky saavuttaa sovittu hyötytaso. Termiä käytetään myös epämuodollisesti kuvaamaan prosessia, konfiguraation rakenneseosaa, IT-palvelua jne., joka pystyy saavuttamaan tavoitteensa tai palvelutasonsa. Ollakseen tarkoitukseen sopiva täytyy olla sopiva suunnitelma, toteutus, ohjaus ja ylläpito.
fit for use	käyttöön sopiva käyttövarmuus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Kyky saavuttaa sovittu takuutaso. Käyttöön sopivuus edellyttää sopivaa suunnittelua, toteutusta, ohjausta ja ylläpitoa.
fixed asset	kiinteä omaisuus	<i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). See also service asset; configuration item.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Aineellinen liiketoimintaomaisuus, jolla on pitkä käyttöikä (esimerkiksi rakennus, maa-alue, palvelin tai ohjelmistolisenssi). Ks. myös palveluomaisuus; konfiguraation rakenneseosa.
fixed asset management	kiinteän omaisuuden hallinta	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Prosessi, joka vastaa kiinteän omaisuuden arvon ja omistajuuden seurannasta ja raportoinnista läpi omaisuuden elinkaaren. Kiinteän omaisuuden hallinta ylläpitää omaisuusrekisteriä. Prosessista vastaa tavallisesti koko liiketoiminta pikemminkin kuin IT-organisaatio. Kiinteän omaisuuden hallintaa kutsutaan toisinaan taloudellisen omaisuuden hallinnaksi, eikä sitä kuvata yksityiskohtaisesti ITILin ydinjulkaisuissa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
fixed cost	kiinteä kustannus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. <i>See also</i> variable cost.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Kustannus, joka ei vaihtele IT-palvelun käytön mukaisesti; esimerkkinä palvelinlaitteiston kustannus. <i>Ks. myös</i> muuttuva kustannus.
fixed facility	kiinteä tila	<i>(ITIL Service Design)</i> A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. <i>See also</i> portable facility; recovery option.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Pysyvä rakennus, joka on tarvittaessa käytettävissä IT-palvelun jatkuvuussuunnitelman mukaisesti. <i>Ks. myös</i> siirrettävä tila/laitte; toipumisvaihtoehto.
follow the sun	seuraa aurinkoa	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Tapa, jolla tarjotaan saumaton 24*7-palvelu käyttäen ympäri maailmaa sijaitsevia palvelupisteitä ja tukiryhmiä. Yhteydenotot, häiriöt, ongelmat ja palvelupyynnöt välitetään eri aikavyöhykkeillä olevien ryhmien välillä.
fulfilment	toteuttaminen	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Toimintojen suorittaminen tyydyttämään tarpeen tai vaatimuksen; esimerkiksi tarjoamalla uusi IT-palvelu tai toteuttamalla palvelupyyntö.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
function	toiminto funktio	<p>A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings:</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, while the function of a business process may be to despatch goods to customers. • To perform the intended purpose correctly, as in 'The computer is functioning.' 	<p>Tiimi tai ryhmä ihmisiä sekä heidän käyttämänsä työkalut tai muut resurssit yhden tai useamman prosessin tai toiminnon suorittamiseksi; esimerkkinä palvelupiste. Termillä on myös kaksi muuta merkitystä:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konfiguraation rakenneosan, henkilön, tiimin, prosessin tai IT-palvelun aiottu tarkoitus. Esimerkiksi yksi sähköpostipalvelun <i>tehtävä</i> voi olla säilyttää ja välittää ulosmenevät sähköpostit, kun taas jonkun liiketoimintaprosessin <i>tehtävä</i> voi olla toimittaa tavaroita asiakkaille. • Suorittaa aiottu tarkoitus oikein, kuten merkityksessä 'tietokone toimii'.
functional escalation	(asian) siirto eskalointi	<i>(ITIL Service Operation)</i> Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Häiriön, ongelman tai muutoksen siirtäminen tekniselle tiimille, jolla on korkeampi asiantuntemustaso.
gap analysis	gap-analyysi puuteanalyysi	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. <i>See also</i> benchmarking.	<i>(ITIL Jatkuva palvelunparantaminen)</i> Toiminto, joka vertaa kahta tietojoukkoa ja tunnistaa eroavaisuudet. Gap-analyysiä käytetään usein vertaamaan vaatimusjoukkoa todelliseen toimitukseen. <i>Ks. myös</i> vertailuanalyysi.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
governance	hallintatapa	Ensures that policies and strategy are actually implemented, and that required processes are correctly followed. Governance includes defining roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	Varmistaa, että politiikat ja strategia on todella viety käytäntöön, ja että vaadittuja prosesseja noudatetaan. Hallintatapa sisältää roolien ja vastuiden määrittelyn, mittaamisen ja raportoinnin, sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämisen esille tulleiden kysymysten ratkaisemiseksi.
gradual recovery	asteittainen toipuminen	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Toipumisvaihtoehto, joka tunnetaan myös nimellä 'kylmä valmiustila'. Asteittainen toipuminen käyttää tyypillisesti siirrettävää tai kiinteää tilaa, jossa on ympäristön tuki ja verkkokaapelointi, mutta ei tietokonejärjestelmiä. Laitteisto ja ohjelmistot asennetaan osana IT-palvelun jatkuvuussuunnitelmaa. Asteittainen toipuminen vie tyypillisesti enemmän kuin kolme päivää, mutta voi viedä merkittävästi kauemminkin.
guideline	suositus	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. See also standard.	Dokumentti, joka kuvaa parhaat käytännöt, jotka ehdottavat, mitä tulisi tehdä. Suosituksen noudattamista ei tavallisesti vaadita. Ks. myös standardi.
hierarchic escalation	hierarkkinen eskalointi	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Tiedottaminen ylemmälle johdolle tai heidän ottamisensa mukaan auttamaan eskaloinnissa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
high availability	korkea saatavuus	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Lähestymistapa tai suunnitelma, joka minimoi tai piilottaa konfiguraation rakenteosan toimintahäiriön käyttäjä- tai IT-palveluvaikutukset. Korkean saatavuuden ratkaisut suunnitellaan täyttämään sovittu saatavuustaso, ja ne hyödyntävät tekniikkoja kuten vikasietoisuus-, kestävyys- ja nopean toipumisen menetelmä vähentääkseen häiriöiden määrää ja vaikutusta.
hot standby	kuuma valmius	See fast recovery; immediate recovery.	Ks. myös nopea toipuminen; välitön toipuminen.
identity	identiteetti	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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'.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Yksilöllinen nimi, jota käytetään tunnistamaan käyttäjä, henkilö tai rooli. Identiteettiä käytetään myönnettäessä valtuuksia tälle käyttäjälle, henkilölle tai roolille. Esimerkki identiteetistä voi olla käyttäjätunnus SmithJ tai rooli 'muutospäällikkö'.
immediate recovery	välitön toipuminen	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split-site technologies.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Toipumisvaihtoehto, joka tunnetaan myös nimellä 'kuuma valmius'. Järjestelyjä tehdään, jotta IT-palvelu toipuu ilman merkittävää palvelun menetystä asiakkaalle. Välitön toipuminen tyypillisesti sisältää peilausta, kuorman tasausta ja jaettujen sijaintien teknologioita.
impact	vaikutus	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto) (ITIL Palvelutransitio)</i> Häiriön, ongelman tai muutoksen liiketoimintaprosesseihin kohdistuvan häiriön mittari. Vaikutus perustuu usein siihen, mikä on vaikutus palvelutasoihin. Vaikutusta ja kiireellisyyttä käytetään prioriteetin määrittelyssä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
incident	häiriö insidentti (tapahtuma)	<i>(ITIL Service Operation)</i> An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Suunnittelematon IT-palvelun keskeytys tai IT-palvelun laadun laskeminen. Konfiguraation rakenneosan toimintahäiriö, joka ei ole vielä vaikuttanut palveluun, on myös häiriö; esimerkkinä yhden peilattun levyn toimintahäiriö.
incident management	häiriönhallinta (tapahtumanhallinta)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Prosessi, joka vastaa kaikkien häiriöiden elinkaaren hallinnasta. Häiriönhallinta varmistaa, että normaali palvelutuotanto palautetaan niin nopeasti kuin mahdollista, ja liiketoimintavaikutus minimoidaan.
incident record	häiriötietue insidenttietue (tapahtumatietue)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Tietue, joka sisältää häiriötiedot. Jokainen häiriötietue dokumentoi yksittäisen häiriön elinkaaren.
indirect cost	epäsuora kustannus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. See also direct cost.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelun tuottamisen kustannukset, joita ei voi kohdistaa täysimääräisesti tietylle asiakkaalle; esimerkkinä jaettujen palvelinten kustannukset tai ohjelmistolisenssit. Käytetään myös termiä yleiskustannukset. Ks. myös suora kustannus.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
information security management (ISM)	tietoturvan hallinta (ISM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Prosessi, joka varmistaa, että organisaation omaisuuden, informaation, tiedon ja IT-palvelujen luottamuksellisuus, eheys ja saatavuus vastaavat liiketoiminnan sovittuja tarpeita. Tietoturvan hallinta tukee liiketoiminnan turvallisuutta, ja sen näkökulma on laajempi kuin IT-palvelutuottajan sisältäen asiakirjojen käsittelyn, kulkuoikeudet, puhelut jne. koko organisaatiossa. <i>Ks. myös</i> tietoturvanhallinnan tietojärjestelmä.
information security management system (ISMS)	tietoturvan hallintajärjestelmä (ISMS)	<i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Poliittikkojen, prosessien, toimintojen, standardien, suositusten ja työkalujen viitekehys, joka varmistaa, että organisaatio voi saavuttaa tietoturvan hallinnan tavoitteet. <i>Ks. myös</i> tietoturvanhallinnan tietojärjestelmä.
information security policy	tietoturvapoliittikka	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Poliittikka, joka määrittelee organisaation lähestymistavan tietoturvan hallintaan
information system	tietojärjestelmä	<i>See</i> management information system.	<i>Ks.</i> hallintatietojärjestelmä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
information technology (IT)	informaatioteknologia (IT)	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.	Teknologian käyttö informaation varastointiin, välitykseen tai käsittelyyn. Teknologia sisältää tyypillisesti tietokoneet, tietoliikenteen, sovellukset ja muut ohjelmistot. Informaatio voi sisältää liiketoimintatietoa, ääntä, kuvia, videoita jne. Informaatioteknologiaa käytetään usein tukemaan liiketoimintaprosesseja IT-palveluilla.
infrastructure service	infrastruktuuripalvelu	A type of supporting service that provides hardware, network or other data centre components. The term is also used as a synonym for supporting service.	Taustapalvelutyyppi, joka tarjoaa laitteiston, verkon tai muita tietokonekeskuksen komponentteja. Termiä käytetään myös synonyyminä taustapalvelulle.
insourcing	sisäinen hankinta sisäistys	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Sisäisen IT-palvelutuottajan käyttäminen IT-palvelujen hallinnassa. Termiä 'sisäistys' käytetään myös kuvaamaan toimenpidettä, jolla IT-palvelujen tuottaminen siirretään ulkoiselta palvelutuottajalta sisäiselle. <i>Ks. myös palveluhankinta.</i>
integrity	eheys	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	<i>(IT Palvelusuunnittelu)</i> Turvallisuusperiaate, joka varmistaa, että tietoa ja konfiguraation rakenneosia voi muokata ainoastaan auktorisoidut henkilöt ja toiminnot. Eheys ottaa huomioon kaikki mahdolliset muuttamisen syyt mukaan lukien ohjelmisto- ja laiteviat, ympäristötapahtumat ja ihmisten toimenpiteet.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
interactive voice response (IVR)	vuorovaikutteinen äänivastaus (IVR)	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Automaattisen puheluiden jakamisen muoto, joka sallii käyttäjän toimenpiteet kuten näppäinten painamiset ja sanalliset käskyt tunnistakseen sisään tulevien puheluiden oikean määrän.
intermediate recovery	keskitason toipuminen	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Toipumisvaihtoehto, joka tunnetaan myös 'lämpimänä valmiustilana'. Keskinopea toipuminen käyttää yleensä jaettavaa siirrettävää tai kiinteää tilaa, jossa on tietokonejärjestelmät ja verkon komponentit. Laitteisto ja ohjelmistot on konfiguroitava ja tiedot palautettava osana IT-palvelun jatkuvuussuunnitelmaa. Tyypilliset keskinopeat toipumisajat ovat yhdestä kolmeen päivään.
internal customer	sisäinen asiakas	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	Asiakas, joka on saman liiketoiminnan palveluksessa kuin IT-palvelutuottaja. <i>Ks. myös</i> ulkoinen asiakas; sisäinen palvelutuottaja.
internal metric	sisäinen mittari	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. <i>See also</i> external metric.	Mittari, jota IT-palvelutuottaja käyttää omien sisäisten prosessiensa tehokkuuden, vaikuttavuuden tai kustannustehokkuuden seurannassa. Sisäisistä mittareista ei normaalisti raportoida IT-palvelun asiakkaalle. <i>Ks. myös</i> ulkoinen mittari.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
internal rate of return (IRR)	sisäinen tuottoaste (IRR)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. <i>See also</i> net present value; return on investment.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Tekniikka, jota käytetään auttamaan pääomamenoihin liittyvää päätöksentekoa. Se laskee tunnusluvun, joka mahdollistaa kahden tai useamman investointivaihtoehdon vertailun. Korkeampi sisäinen tuottoaste tarkoittaa parempaa investointia. <i>Ks. myös</i> nettonykyarvo; sijoitetun pääoman tuotto.
internal service provider	sisäinen palvelutuottaja	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelutuottaja, joka on osa samaa organisaatiota kuin sen asiakas. IT-palvelutuottajalla voi olla sekä sisäisiä että ulkoisia asiakkaita. <i>Ks. myös</i> sisäinen hankinta; II tyypin palvelutuottaja.
International Organization for Standardization (ISO)	Kansainvälinen standardointiorganisaatio (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. <i>See www.iso.org</i> for further information about ISO.	Kansainvälinen standardointiorganisaatio (ISO) on maailman suurin standardien kehittäjä. ISO on ei-valtiollinen organisaatio, jolla on 156 maan kansallisten standardointi-instituuttien verkosto. Lisätietoja ISO:sta osoitteesta: www.iso.org
International Standards Organization	Kansainvälinen standardointiorganisaatio	<i>See</i> International Organization for Standardization.	<i>Ks.</i> Kansainvälinen standardointiorganisaatio (ISO).
internet service provider (ISP)	internet-operaattori internet-palvelutuottaja	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Ulkoinen palvelutuottaja, joka tarjoaa pääsyn internettiin. Useimmat internet-operaattorit tarjoavat myös muita IT-palveluja kuten kotisivupalveluja.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
invocation	käynnistäminen	<i>(ITIL Service Design)</i> Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Suunnitelmassa kuvattujen toimenpiteiden käynnistäminen; esimerkiksi IT-palvelun jatkuvuussuunnitelman käynnistäminen yhden tai useamman IT-palvelun osalta.
Ishikawa diagram	Ishikawa-kaavio	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelutuotanto)</i> Menetelmä, joka auttaa tiimiä tunnistamaan ongelman kaikki mahdolliset syyt. Menetelmä on alkujaan Kaoru Ishikawan kehittämä, ja sen tulos on kaavio, joka näyttää kalanruodolta.
ISO 9000	ISO 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See www.iso.org for more information. See also International Organization for Standardization.	Yleistermi, joka viittaa joukkoon kansainvälisiä laatu järjestelmästandardeja ja –suosituksia. Lisätietoja: www.iso.org Ks. myös Kansainvälinen standardointiorganisaatio.
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	Kansainvälinen laatu järjestelmästandardi. Ks. myös ISO 9000; standardi.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	Kansainvälinen IT-palvelunhallinnan standardi.
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Kansainvälinen tietoturvanhallinnan määrittely. Vastaava menettelytapaohje on ISO/IEC 27002. Ks. myös standardi.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. <i>See also</i> standard.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Kansainvälinen menettelytapaohje tietoturvan hallintaan. Vastaava määrittely on ISO/IEC 27001. <i>Ks. myös</i> standardi.
IT accounting	IT-laskentatoimi	<i>See</i> accounting.	<i>Ks.</i> laskentatoimi.
IT infrastructure	IT-infrastruktuuri	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver, monitor, control or support applications and IT services. The term includes all of the information technology but not the associated people, processes and documentation.	Kaikki sovellusten tai IT-palvelujen kehittämisessä, testauksessa, toimituksessa, valvonnassa, kontrolloinnissa ja tuessa tarvittavat laitteistot, ohjelmistot, tietoliikenne, tilat jne. Termi IT-infrastruktuuri sisältää kaiken informaatioteknologian, mutta ei niihin liittyviä henkilöitä, prosesseja tai dokumentaatiota.
IT operations	IT-käyttöpalvelu	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> IT-käyttöpalvelun valvomon suorittamat toiminnot sisältäen konsolihallinnan, työjonon suunnittelun, varmistukset ja palautukset sekä tulostuksen hallinnan. IT-käyttöpalvelua käytetään myös palvelutuotannon synonyyminä.
IT operations control	IT-käyttöpalvelun valvomo	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. <i>See also</i> operations bridge.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Toiminto, joka vastaa IT-palvelujen ja IT-infrastruktuurin valvonnasta ja kontrolloinnista. <i>Ks. myös</i> operations bridge (käännetty suomeksi samoin kuin IT operations control).

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
IT operations management	IT-käyttöpalvelun hallinta	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> IT-palvelutuottajan toiminto, joka suorittaa IT-palvelujen ja sitä tukevan IT-infrastruktuurin hallinnassa tarvittavat päivittäiset toimenpiteet. IT-käyttöpalvelun hallinta sisältää IT-käyttöpalvelun valvomon ja fyysisen käyttöympäristön hallinnan.
IT service	IT-palvelu	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. See also core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	IT-palvelutuottajan tuottama palvelu. IT-palvelu muodostuu informaatioteknologiasta, ihmisistä ja prosesseista. Asiakkaalle näkyvä IT-palvelu tukee suoraan yhden tai useamman asiakkaan liiketoimintaprosesseja, ja sen palvelutasotavoitteet pitäisi määritellä palvelutasosopimuksessa. Muut IT-palvelut, joita kutsutaan taustapalveluiksi, eivät ole suoraan liiketoiminnan käytössä, mutta palvelutuottaja tarvitsee niitä toimittaakseen asiakkaalle näkyviä palveluja. Ks. myös ydinpalvelu; mahdollistava palvelu; lisäpalvelu; palvelu; palvelupaketti.
IT service continuity management (ITSCM)	IT-palvelun jatkuvuudenhallinta (ITSCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Prosessi, joka vastaa niiden riskien hallinnasta, jotka voisivat vaikuttaa vakavasti IT-palveluihin. ITSCM varmistaa, että IT-palvelutuottaja voi aina toimittaa sovitut minimipalvelutasot vähentämällä riskiä hyväksyttävälle tasolle, ja suunnittelemalla IT-palvelujen toipumisen. ITSCM tukee liiketoiminnan jatkuvuudenhallintaa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
IT service continuity plan	IT-jatkuvuussuunnitelma	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Suunnitelma, joka määrittelee yhden tai useamman IT-palvelun toipumiseen vaadittavat toimenpiteet. Suunnitelma määrittelee myös käynnistysehdot, osallistuvat ihmiset, viestinnän jne. IT-jatkuvuussuunnitelman tulisi olla osa liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelmaa.
IT service management (ITSM)	IT-palvelunhallinta	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 <i>also</i> service management.	Liiketoimintavaatimusten mukaisten laadukkaiden IT-palvelujen käyttöönnotto ja hallinta. IT-palvelutuottajat tekevät IT-palvelunhallintaa yhdistämällä sopivasti ihmisiä, prosesseja ja informaatioteknologiaa. <i>Ks. myös</i> palvelunhallinta.
IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. See www.itsmf.com for more information.	IT Service Management Forum on riippumaton organisaatio, jonka tehtävänä on edistää ammattimaista lähestymistapaa IT-palvelunhallinnassa. ItSMF on voittoa tuottamaton jäsenyyteen perustuva organisaatio, jolla on edustus useissa maissa ympäri maailman. (itSMF:n paikallisosastot). itSMF ja sen jäsenistö myötävaikuttavat ITILin ja siihen liittyvien IT-palvelunhallinnan standardien kehittämiseen Lisätietoja: www.itsmf.com , ja www.itsmf.fi .
IT service provider	IT-palvelutuottaja	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Palvelutuottaja, joka tuottaa IT-palveluja sisäisille asiakkaille tai ulkoisille asiakkaille.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
IT steering group (ISG)	IT-ohjausryhmä	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelustrategia)</i> Virallinen ryhmä, joka vastaa siitä, että liiketoiminnan ja IT-palvelutuottajan strategiat ja suunnitelmat ovat yhdensuuntaisia. IT-ohjausryhmään kuuluu johtotason edustajia sekä liiketoiminnasta että IT-palvelutuottajalta. Käytetään myös termejä 'IT-strategiaryhmä' tai 'IT-johtoryhmä'.
ITIL	ITIL	A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See www.itil-officialsite.com for more information.	Joukko IT-palvelunhallinnan parhaiden käytäntöjen julkaisuja. ITILin omistaa Cabinet Office (osa Britannian hallitusta). ITIL ohjaa laadukkaiden IT-palvelujen ja prosessien, toimintojen ja muiden kyvykkyyksien tuottamista. ITIL-viitekehys perustuu palvelun elinkaareen, ja muodostuu viidestä elinkaaren osasta (palvelustrategia, palvelusuunnittelu, palvelutransitio, palvelutuotanto ja jatkuva palvelun parantaminen), joista kustakin on oma julkaisunsa. On olemassa myös joukko täydentäviä ITIL-julkaisuja, jotka antavat ohjeita tietyille teollisuuden aloille, organisaatiotyypeille, tuotantomalleille ja teknologia-arkkitehtuureille. Lisätietoja: www.itil-officialsite.com
job description	tehtäväkuvaus	A document that defines the roles, responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One job description can include multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by one person.	Asiakirja, joka kuvaa tietyn henkilöt roolit, vastuut, taidot ja tietämyksen. Yksi tehtäväkuvaus voi sisältää useita rooleja, esimerkiksi konfiguraatiopäällikön tai muutospäällikön rooleja voi hoitaa yksi henkilö.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
job scheduling	eräajon valmistelu työjonon suunnittelu	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> IT-palvelun osana tarvittavien sovellustehtävien suunnittelu ja toimeenpano. IT-käyttöpalvelun hallinta valmistelee eräajon, ja se on usein automatisoitu käyttäen ohjelmistotyökaluja, jotka ajavat eräajo- tai reaaliaikaisia tehtäviä tiettyinä päivän, viikon, kuukauden tai vuoden aikoina.
Kano model	Kano-malli	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Noriaki Kanon kehittämä malli, jota käytetään auttamaan asiakasmieltymysten ymmärtämisessä. Kano-malli käsittelee IT-palvelun ominaisuuksia, jotka on ryhmitelty esimerkiksi perustekijöihin, vetovoimatekijöihin, suorituskykytekijöihin jne.
Kepner and Tregoe analysis	Kepner & Tregoe-analyysi	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Ongelmaratkaisun jäsentynyt lähestymistapa. Ongelma analysoidaan seuraavien asioiden suhteen: mitä, missä, milloin ja missä määrin. Mahdolliset syyt tunnistetaan. Todennäköisin syy testataan, ja todellinen syy varmistetaan.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
key performance indicator (KPI)	keskeinen suorituskykymittari (KPI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Mittari, jota käytetään auttamaan IT-palvelun, prosessin, suunnitelman, projektin tai muun toiminnon hallintaa. Suorituskykymittareita käytetään mittaamaan kriittisten menestystekijöiden saavuttamista. Monia mittareita voidaan mitata, mutta vain kaikkein tärkeimmät näistä määritellään keskeisiksi suorituskykymittareiksi, ja niitä käytetään prosessin, IT-palvelun tai toiminnon aktiivisessa hallinnassa ja raportoinnissa. Kriittiset menestystekijät tulee valita varmistamaan, että sekä tehokkuutta, vaikuttavuutta että kustannustehokkuutta hallitaan.
knowledge base	tietämuskanta	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Palvelutietämyksen hallintajärjestelmän käyttämä looginen tietoa ja informaatiota sisältävä tietokanta.
knowledge management	tietämyksenhallinta	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See also Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Prosessi, joka vastaa näkökulmien, ideoiden, kokemuksen ja informaation jakamisesta sekä varmistaa, että tietämys on saatavilla oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan. Tietämyksenhallinnan prosessi mahdollistaa tietoon perustuvat päätökset, ja parantaa tehokkuutta vähentämällä tarvetta tiedon uudelleen löytämiseen. Ks. myös Tiedosta-Informaatioon-Tietämykseen-Viisauteen; palvelutietämyksen hallintajärjestelmä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
known error	tunnettu virhe	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Ongelma, jolla on dokumentoitu perussyy ja väliaikaisratkaisu. Tunnetut virheet kirjataan, ja niiden koko elinkaarta hallitaan ongelmanhallintaprosessissa. Myös kehittäjät tai toimittajat voivat havaita tunnettuja virheitä.
known error database (KEDB)	tunnettujen virheiden tietokanta (KEDB)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Tietokanta, joka sisältää kaikki tunnettujen virheiden tietueet. Ongelmanhallinta luo tämän tietokannan, ja sitä käyttää häiriönhallinta ja ongelmanhallinta. Tunnettujen virheiden tietokanta voi olla osa konfiguraationhallintajärjestelmää, tai se voi olla tallennettuna muualle palvelutietämyksen hallintajärjestelmään.
known error record	tunnetun virheen tietue	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Tietue, joka sisältää tunnetun virheen yksityiskohdat. Jokaiseen tunnetun virheen tietueeseen kirjataan sen elinkaari sisältäen tilan, perussyyn ja väliaikaisratkaisun. Joissakin ratkaisuissa tunnettu virhe on dokumentoitu käyttäen ongelmatietueen lisäkenttiä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
lifecycle	elinkaari	<p>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:</p> <p>The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize</p> <p>The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration</p> <p>The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc.</p>	<p>IT-palvelun, konfiguraation rakenneosan, häiriön, ongelman, muutoksen jne. eri vaiheet. Elinkaari määrittää tilaluokat ja sallitut tilamuutokset. Esimerkki:</p> <p>Sovelluksen elinkaari sisältää vaatimusmäärittelyn, suunnittelun, toteutuksen, käyttöönoton, tuotannon ja optimoinnin.</p> <p>Häiriön laajennettu elinkaari sisältää havaitsemisen, diagnoosin, korjauksen, toipumisen ja palauttamisen.</p> <p>Palvelimen elinkaari voi sisältää seuraavat tilat: tilattu, vastaanotettu, testissä, tuotannossa, poistettu jne.</p>
line of service (LOS)	palvelualue (LOS)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Ydinpalvelu tai palvelupaketti, johon liittyy useita palveluvaihtoehtoja. Palvelun omistaja hallinnoi palvelualueita. Jokainen palveluvaihtoehto on suunniteltu tukemaan tiettyä markkinasegmenttiä.
live	tuotannossa	<i>(ITIL Service Transition)</i> Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Viittaa IT-palveluun tai muuhun konfiguraation rakenneosaan, jota käytetään tuottamaan palvelua asiakkaalle.
live environment	tuotantoympäristö	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Kontrolloitu ympäristö, joka sisältää konfiguraation rakenneosia, joita käytetään tuottamaan IT-palveluja asiakkaille.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
maintainability	ylläpidettävyys	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Mittari, joka mittaa, kuinka nopeasti ja tehokkaasti IT-palvelu tai muu konfiguraation rakenneosa voidaan palauttaa normaaliin toimintaan toimintahäiriön jälkeen. Ylläpidettävyyttä mitataan ja raportoidaan usein MTRS-mittarilla (Mean Time to Restore Service). Ylläpidettävyys-termiä käytetään myös ohjelmisto- tai IT-palvelukehityksessä tarkoittamaan sitä, kuinka helposti ohjelmisto tai palvelu on muutettavissa tai korjattavissa.
major incident	laajavaikutteinen häiriö (laajavaikutteinen tapahtuma)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Häiriön korkein vaikutusluokka. Laajavaikutteinen häiriö aiheuttaa merkittävän häiriön liiketoiminnalle.
manageability	hallittavuus	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	IT-palvelun tai muun komponentin hallittavuuden helppouden ja tehokkuuden epävirallinen mittari
management information	ohjaustieto	Information that is used to support decision making by managers. Management information is often generated automatically by tools supporting the various IT service management processes. Management information often includes the values of key performance indicators, such as 'percentage of changes leading to incidents' or 'first-time fix rate'.	Informaatio, jota käytetään tukemaan johdon päätöksentekoa. Ohjaustieto tuotetaan usein automaattisilla välineillä, jotka tukevat eri IT-palvelunhallinnan prosesseja. Ohjaustieto sisältää usein keskeisten suorituskykymittareiden arvot; esimerkiksi 'kuinka monta %:a muutoksista aiheuttaa häiriöitä' tai 'ensimmäisen yhteydenoton rarkaisuaste'.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
management information system (MIS)	hallintatietojärjestelmä (MIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Kokoelma työkaluja, tietoa ja informaatiota, jota käytetään prosessin tai toiminnon tukemiseen; esimerkkeinä saatavuudenhallinnan tietojärjestelmä ja toimittaja- ja sopimushallinnan tietojärjestelmä. <i>Ks. myös</i> palvelutietämyksen hallintajärjestelmä.
Management of Risk (M_o_R)	Riskienhallinta (M_o_R)	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. See www.mor-officialsite.com for more details.	M.o.R sisältää kaikki aktiviteetit organisaation liiketoimintatavoitteiden saavuttamiseen mahdollisesti vaikuttavien riskien tunnistamiseksi ja kontrolloimiseksi. <i>Ks. lisätietoja:</i> www.mor-officialsite.com
management system	johtamisjärjestelmä hallintajärjestelmä	The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization or part of an organization can achieve its objectives. This term is also used with a smaller scope to support a specific process or activity – for example, an event management system or risk management system. <i>See also</i> system.	Menettelytapojen, prosessien, toimintojen, standardien, ohjeiden ja työkalujen muodostama viitekehys, joka varmistaa, että organisaatio tai organisaation osa voi saavuttaa tavoitteensa. Termiä käytetään myös pienemmässä mittakaavassa liittyen tietyn prosessin tai aktiviteetin tukemiseen, esimerkiksi herätteidenhallintajärjestelmä tai riskienhallintajärjestelmä. <i>Ks. myös</i> järjestelmä.
manual workaround	manuaalinen väliaikaisratkaisu	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Väliaikaisratkaisu, joka vaatii manuaalista väliintuloa. Manuaaliseksi väliaikaisratkaisuksi kutsutaan myös toipumisvaihtoehtoa, jossa liiketoimintaprosessi toimii ilman IT-palvelun käyttöä. Tämä on väliaikainen järjestely, ja se on yleensä yhdistetty toiseen toipumisvaihtoehtoon.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
marginal cost	marginaalikustannus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Kustannuksen nousu tai lasku, kun tuotetaan yksi tuotos tai yksikkö enemmän tai vähemmän, esimerkiksi yhden lisäkäyttäjän tuen kustannus.
market space	markkina	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Opportunities that an IT service provider could exploit to meet the business needs of customers. Market spaces identify the possible IT services that an IT service provider may wish to consider delivering.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Kaikki mahdollisuudet, jotka IT-palvelutuottaja voi hyödyntää täyttääkseen asiakkaiden liiketoimintavaateet. Markkinat auttavat tunnistamaan mahdolliset IT-palvelut, joita IT-palvelutuottaja saattaa haluta tuottaa.
maturity	kypsyys	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Prosessin, toiminnon, organisaation tms. luotettavuuden, tehokkuuden ja vaikuttavuuden mittari. Kaikista kypsimmät prosessit ja toiminnot ovat virallisesti liiketoimintatavoitteiden ja strategian mukaisia, ja niiden tukena on jatkuvan parantamisen viitekehys.
maturity level	kypsyystaso	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Nimetty taso kypsyysmallissa, esimerkkinä Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration (CMMI).
mean time between failures (MTBF)	keskimääräinen katkosten välinen aika (MTBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Mittari luotettavuuden mittaamiseen ja raportointiin. Keskimääräinen katkosten välinen aika on keskiarvoaika, jonka IT-palvelu tai muu konfiguraation rakenneosa voi jatkaa sovittua tehtäväänsä ilman katkoksia. Tämä mitataan siitä hetkestä, kun konfiguraation rakenneosa alkaa toimia siihen asti, kunnes se seuraavan kerran lakkaa toimimasta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
mean time between service incidents (MTBSI)	keskimääräinen palveluhäiriöiden välinen aika (MTBSI)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Mittari luotettavuuden mittaamiseen ja raportointiin. Keskimääräinen palveluhäiriöiden välinen aika on keskiarvoaika mitattuna siitä hetkestä, kun järjestelmä tai IT-palvelu vikaantuu siihen asti, kunnes se seuraavan kerran vikaantuu. $MTBSI = MTBF + MTRS$ (keskimääräinen aika palvelun palauttamiseen).
mean time to repair (MTTR)	keskimääräinen korjausaika (MTTR)	The average time taken to repair an IT service or other configuration item after a failure. MTTR is measured from when the configuration item fails until it is repaired. MTTR does not include the time required to recover or restore. It is sometimes incorrectly used instead of mean time to restore service.	IT-palvelun tai muun konfiguraation rakenneosan keskimääräinen korjausaika katkoksen jälkeen. Keskimääräinen korjausaika mitataan siitä hetkestä, kun konfiguraation rakenneosa vikaantuu siihen asti, kunnes se on korjattu. Keskimääräinen korjausaika ei sisällä toipumis- tai palautumisaikaa. Termiä käytetään joskus virheellisesti tarkoittamaan keskimääräistä aikaa palvelun palauttamiseen.
mean time to restore service (MTRS)	keskimääräinen aika palvelun palauttamiseen (MTRS)	The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. See also maintainability; mean time to repair.	IT-palvelun tai muun konfiguraation rakenneosan keskimääräinen palautumisaika vikaantumisen jälkeen. Keskimääräinen aika palvelun palauttamiseen mitataan siitä hetkestä, kun konfiguraation rakenneosa vikaantuu siihen asti, kunnes se on kokonaisuudessaan palautettu, ja toiminnallisuus on normaalia. Ks. myös ylläpidettävyys; keskimääräinen korjausaika.
metric	mittari	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. See also key performance indicator.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Jokin, jota mitataan ja raportoidaan prosessin, IT-palvelun tai toiminnon hallinnan tueksi. Ks. myös keskeinen suorituskykymittari.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
middleware	väliohjelmisto	<i>(ITIL Service Design)</i> 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. <i>See also</i> commercial off the shelf.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Ohjelma, joka yhdistää kaksi tai useampia ohjelmistokomponentteja tai sovelluksia. Väliohjelmisto hankitaan yleensä toimittajalta mieluummin kuin kehitetään se IT-palveluntuottajan toimesta. <i>Ks. myös</i> valmisohjelmisto.
mission	missio (toiminta-ajatus)	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done. <i>See also</i> vision.	Lyhyt mutta kattava kuvaus organisaation yleisestä tarkoituksesta ja aikomuksista. Missio kertoo, mitä pitää saavuttaa, mutta ei sitä, miten se pitäisi tehdä. <i>Ks. myös</i> visio.
model	malli	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Kuvaus systeemistä, prosessista, IT-palvelusta, konfiguraation rakenneosasta jne., jota käytetään auttamaan ymmärtämään tai ennustamaan tulevaa käyttäytymistä.
modelling	mallintaminen	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.	Tekniikka, jota käytetään ennustamaan systeemin, prosessin, IT-palvelun, konfiguraation rakenneosan jne. tulevaa käyttäytymistä. Mallintamista käytetään yleisesti talous-, kapasiteetin- ja käytettävyydenhallinnassa.
monitor control loop	takaisinkytketty kontrolli	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Tehtävän, prosessin, IT-palvelun tai muun konfiguraation rakenneosan tuotoksen valvonta; tuotoksen vertaaminen ennalta määriteltyyn normiin; ja toimiminen soveltuvalta tavalla tämän vertailun pohjalta.
monitoring	valvonta monitorointi	<i>(ITIL Service Operation)</i> Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Konfiguraation rakenneosan, IT-palvelun tai prosessin toistuva havainnoiminen herätteiden havaitsemiseksi ja sen varmistamiseksi, että vallitseva tila on tiedossa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
near-shore	lähialue	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. <i>See also</i> offshore; onshore.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Palvelujen tarjoaminen maasta, joka sijaitsee läheltä sitä maata, jossa asiakas sijaitsee. Tämä voi olla IT-palvelun tai tukitoimintojen kuten service deskin tarjontaa. <i>Ks. myös</i> ulkomailla; kotimaassa.
net present value (NPV)	(netto)nykyarvo (NPV)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. <i>See also</i> internal rate of return; return on investment.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Menetelmä, jota käytetään auttamaan pääomakustannusten päätöksentekoa. Nettonykyarvo vertaa käteisvarojen sisään- ja ulosvirtausta. Positiivinen nettonykyarvo osoittaa, että investointi on kannattava. <i>Ks. myös</i> sisäinen tuottoaste, sijoitetun pääoman tuotto.
normal change	normaali muutos	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Muutos, joka ei ole hätämuutos tai standardimuutos. Normaalit muutokset noudattavat muutoksenhallintaprosessissa määritellyjä vaiheita.
normal service operation	normaali palvelutuotanto	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Tuotannollinen tila, jossa palvelut ja konfiguraation rakenneosat toimivat sovittujen palvelu- ja tuotantotasojen mukaisesti.
notional charging	teoreettinen laskutus tiedottava laskutus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelujen laskutustapa. Veloitukset asiakkailta lasketaan, ja veloitusmäärä tiedotetaan asiakkaille, mutta rahaa ei todellisuudessa siirry. Teoreettista laskutusta käytetään toisinaan varmistamaan, että asiakkaat ovat tietoisia aiheuttamistaan kustannuksista, tai vaiheena todellisen laskutuksen käyttöönotossa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
objective	tavoite	The outcomes required from a process, activity or organization in order to ensure that its purpose will be fulfilled. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term is also informally used to mean a requirement.	Prosessilta, toiminnolta tai organisaatiolta vaaditut tulokset, joilla varmistetaan, että sen tarkoitus toteutuu. Tavoitteet ilmaistaan yleensä mitattavina päämäärinä. Termiä 'tavoite' käytetään myös epävirallisesti tarkoittamaan vaatimusta.
off the shelf	valmisohjelmisto hyllytavara	See commercial off the shelf.	Ks. myös valmisohjelmisto.
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See www.cabinetoffice.gov.uk	OGC (edellinen Paras Hallintakäytäntö –salkun omistaja) ja sen toiminnot on siirretty Cabinet Officelle, joka on osa Britannian hallitusta. Ks. www.cabinetoffice.gov.uk
offshore	ulkomailla	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Palvelujen tarjoaminen asiakkaan sijaintimaan ulkopuolisesta maasta, usein eri mantereelta. Tämä voi olla IT-palvelun tai tukitoimintojen tuottamista, esimerkkinä service desk. Ks. myös lähialue; kotimaassa.
onshore	kotimaassa	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location within the country where the customer is based. See also near-shore; offshore.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Palvelujen tarjoaminen samasta maasta, jossa asiakas sijaitsee. Ks. myös lähialue; ulkomailla.
operate	operoida toimia käyttää	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.	Toimia odotusten mukaisesti. Prosessin tai konfiguraation rakenneosan sanotaan toimivan, jos se tuottaa vaaditut tuotokset. 'Operoida' tarkoittaa myös yhden tai useamman toimenpiteen suorittamista. Esimerkiksi tietokoneen operointi tarkoittaa niiden päivittäisten toimenpiteiden suorittamista, joita tarvitaan, jotta toimittaisiin odotusten mukaisesti.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
operation	operointi toiminta käyttö tuotanto	<i>(ITIL Service Operation)</i> Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Päivittäinen IT-palvelun, järjestelmän tai muun konfiguraation rakenneosan hallinnointi. Operoinniksi kutsutaan myös mitä tahansa ennalta määrättyä aktiviteettia tai transaktiota; esimerkkinä magneettinauhan lataaminen, myyntitapahtumassa rahan vastaanotto tai datan lukeminen levyasemasta.
operational	operatiivinen tuotannollinen suorittava	The lowest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Operational activities include the day-to-day or short-term planning or delivery of a business process or IT service management process. The term is also a synonym for live.	Suunnittelun ja toimituksen kolmesta tasosta alin (strateginen, taktinen, operatiivinen). Operatiiviset toiminnot sisältävät liiketoimintaprosessin tai IT-palvelunhallinnan prosessin päivittäisen tai lyhyen tähtäimen suunnittelun tai toimituksen. Termiä käytetään myös termin 'tuotannossa' synonyyminä.
operational cost	operatiivinen kustannus tuotantokustannus	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). See also capital expenditure.	IT-palvelujen tuotantokustannukset, jotka sisältävät usein toistuvia maksuja; esimerkkinä henkilöstökulut, laitteiston ylläpito ja sähkö (tunnetaan myös nimellä käyttökustannukset tai tulonhankintakustannukset) Ks.nyös pääomakustannukset.
operational expenditure (OPEX)	operatiivinen kustannus (OPEX) tuotantokustannus (OPEX)	See operational cost.	Ks.nyös operatiivinen kustannus.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
operational level agreement (OLA)	sisäinen hankintasopimus (OLA)	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <p>Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times</p> <p>Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times.</p> <p>See also service level agreement.</p>	<p><i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Sopimus IT-palvelutuottajan ja toisen saman organisaation osan välillä. OLA tukee IT-palvelutuottajan IT-palvelujen tuottamista asiakkaalle, määrittelee tarjottavat hyödykkeet tai palvelut ja molempien osapuolten vastuut. OLA-sopimus voi olla esimerkiksi:</p> <p>IT-palvelutuottajan ja hankintaosaston välillä laitteiston saamiseksi sovitussa ajassa</p> <p>Service deskin ja tukiryhmän välillä häiriön ratkaisemiseksi sovitussa ajassa</p> <p>Ks. myös palvelutasosopimus.</p>
operations bridge	valvomo komentokeskus	<i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Fyysinen paikka, jossa IT-palveluja ja IT-infrastruktuuria valvotaan ja hallitaan.
operations control	käytönvalvonta	See IT operations control.	Ks. IT-käyttöpalvelun valvomo.
operations management	käyttöpalvelun hallinta	See IT operations management.	Ks IT-käyttöpalvelun hallinta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
opportunity cost	vaihtoehtokustannus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Kustannus, jota käytetään investointivaihtoehtojen valinnassa. Vaihtoehtokustannus edustaa tuottoa, joka olisi muodostunut käyttämällä resursseja eri tavalla; esimerkiksi uuden palvelimen hankinnan vaihtoehtokustannus voi sisältää toteuttamatta jääneet kehittämistoimenpiteet, joihin raha olisi voitu käyttää. Vaihtoehtokustannusanalyysiä käytetään osana päätöksentekoprosessia, mutta sitä ei käsitellä todellisena kustannuksena missään taloudellisessa arvioinnissa.
optimize	optimoida	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Katselmoida, suunnitella ja ehdottaa muutoksia, jotta saataisiin mahdollisimman suuri tehokkuus ja vaikuttavuus prosessista, konfiguraation rakenneosasta, sovelluksesta jne.
organization	organisaatio	A company, legal entity or other institution. The term is sometimes used to refer to any entity that has people, resources and budgets – for example, a project or business unit.	Yritys, laillinen kokonaisuus tai muu instituutio. Termiä käytetään joskus viittaamaan mihin tahansa kokonaisuuteen, johon kuuluu henkilöitä, resursseja ja budjetteja; esimerkkinä projekti tai liiketoimintayksikkö.
outcome	tulos seuraus	The result of carrying out an activity, following a process, or delivering an IT service etc. The term is used to refer to intended results as well as to actual results. See also objective.	Tulos toiminnon tekemisestä, prosessin seuraamisesta tai IT-palvelun tuottamisesta jne. Termiä käytetään viittaamaan sekä aiottuihin lopputuloksiin että todellisiin tuloksiin.
outsourcing	ulkoistus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. See also service sourcing.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Ulkoisen palvelutuottajan käyttäminen IT-palvelujen hallintaan. Ks. myös palveluhankinta.
overhead	yleiskustannus	See indirect cost.	Ks. myös epäsuora kustannus.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
pain value analysis	kipuarvoanalyysi	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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).	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Menetelmä, jota käytetään auttamaan tunnistamaan yhden tai useamman ongelman liiketoimintavaikutus. Kipuarvo lasketaan kaavalla, jossa otetaan huomioon vaikutuksen piirissä olevien käyttäjien määrä, käyttökatkon kesto, vaikutus jokaiseen käyttäjään ja kustannus liiketoiminnalle (jos tiedossa).
Pareto principle	Pareto-periaate	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Menetelmä toimenpiteiden priorisointiin. Pareto-periaatteen mukaan 80% minkä tahansa toimenpiteen arvosta luodaan 20%:n ponnistuksella. Pareto-analyysiä käytetään myös ongelmanhallinnassa priorisoimaan mahdollisia ongelman syitä tutkintaa varten.
partnership	kumppanuus	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. <i>See also</i> value network.	Kahden organisaation välinen suhde, johon kuuluu työskentely läheisessä yhteistyössä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi tai yhteiseksi hyödyksi. IT-palvelutuottajalla tulisi olla kumppanuussuhde niiden liiketoiminnan ja kolmansien osapuolten kanssa, jotka ovat kriittisiä IT-palvelujen tuottamisessa. <i>Ks. myös</i> arvoverkko.
passive monitoring	passiivinen monitorointi (valvonta)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. <i>See also</i> active monitoring.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Konfiguraation rakenneosan, IT-palvelun tai prosessin, joka on hälytyksen tai ilmoituksen varassa, valvonta nykytilan selvittämiseksi. <i>Ks. myös</i> aktiivinen valvonta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
pattern of business activity (PBA)	liiketoiminta-aktiivisuusmalli (PBA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>See also</i> user profile.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Yhden tai useamman liiketoiminta-aktiiviteetin työkuormaprofiili. Liiketoiminta-aktiivisuusmalleja käytetään auttamaan IT-palvelutuottajaa ymmärtämään ja suunnittelemaan eri tasoisia liiketoiminta-aktiiviteetteja varten. <i>Ks. myös</i> käyttäjäprofiili.
percentage utilization	käyttöaste	<i>(ITIL Service Design)</i> The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Aikamäärä, jonka komponentti on käytössä tietyssä aikajaksona; esimerkiksi jos CPU on käytössä 1800 sekuntia tunnin aikana, sen käyttöaste on 50%.
performance	suorituskyky	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Mittari, joka mittaa, kuinka paljon järjestelmä, henkilö, tiimi, prosessi tai IT-palvelu saavuttaa tai tuottaa.
performance management	suorituskyvyn hallinta	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Toimenpiteet, joilla varmistetaan, että jokin saavuttaa toivotut tulokset tehokkaalla ja johdonmukaisella tavalla.
pilot	pilotti	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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. <i>See also</i> change evaluation; test.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> IT-palvelun, jakeluversion tai prosessin rajoitettu käyttöönotto tuotantoympäristöön. Pilottia käytetään usein riskien vähentämiseen ja käyttäjäpalautteen hankkimiseen ja hyväksyntään. <i>Ks. myös</i> muutoksen arviointi; testaus.
plan	suunnitelma	A detailed proposal that describes the activities and resources needed to achieve an objective – for example, a plan to implement a new IT service or process. ISO/IEC 20000 requires a plan for the management of each IT service management process.	Yksityiskohtainen ehdotus, joka kuvaa toimenpiteet ja resurssit tavoitteen saavuttamiseksi; esimerkiksi uuden IT-palvelun tai prosessin käyttöönottosuunnitelma. ISO/IEC 20000 vaatii suunnitelman jokaisen IT-palvelunhallinnan prosessin hallintaa varten.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Suunnittele-Toteuta-Tarkasta-Toimi (PDCA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Nelivaiheinen prosessinhallintasykli, joka liitetään Edward Demingiin. Sykliä kutsutaan myös Demingin ympyräksi. Suunnittele - suunnittele tai muuta IT-palveluja tukevia prosesseja; Toteuta - käyttöönotta suunnitelma ja hallitse prosesseja; Tarkasta - mittaa prosesseja ja IT-palveluja, vertaa tavoitteisiin ja tuota raportteja; Toimi - suunnittele ja käyttöönotta prosesseja parantavat muutokset.
planned downtime	suunniteltu käyttökato	<i>(ITIL Service Design)</i> Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. <i>See also</i> change window; downtime.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Sovittu aika, jolloin IT-palvelu ei ole saatavilla. Suunniteltua käyttökatoa käytetään usein ylläpitoon, päivityksiin ja testaukseen. <i>Ks. myös</i> muutosikkuna; käyttökato.
planning	suunnittelu	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Toiminto, joka vastaa yhden tai useamman suunnitelman luomisesta – esimerkiksi kapasiteettisuunnittelu.
policy	politiikka menettelytapa	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.	Muodollisesti dokumentoidut johdon odotukset ja aikomukset. Poliittikoja käytetään ohjaamaan päätöksentekoa ja varmistamaan johdonmukainen ja tarkoituksenmukainen prosessien, standardien, roolien, aktiviteettien, IT-infrastruktuurin jne. kehitystyö ja käyttöönotto.
portable facility	siirrettävä tila (tai ajoneuvo)	<i>(ITIL Service Design)</i> A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. <i>See also</i> fixed facility; recovery option.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Kolmannen osapuolen tarjoama elementtirakenteinen rakennus tai suuri ajoneuvo, joka tarvittaessa siirretään paikalle IT-palvelun jatkuvuussuunnitelman mukaisesti. <i>Ks. myös</i> kiinteä tila; toipumisvaihtoehto.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
post-implementation review (PIR)	muutoksen jälkiarviointi (PIR)	A review that takes place after a change or a project has been implemented. It determines if the change or project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Katselmointi, joka tapahtuu sen jälkeen, kun muutos tai projekti on käyttöön otettu. PIR määrittelee, onko muutos tai projekti onnistunut, ja tunnistaa parantamismahdollisuudet.
practice	käytäntö	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. See also best practice.	Tapa työskennellä tai tapa jolla työ tulee tehdä. Käytännöt voivat sisältää aktiviteetteja, prosesseja, funktioita, standardeja ja suosituksia. Ks. myös parhaat käytännöt.
prerequisite for success (PFS)	onnistumisen edellytys (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. It is often an output from one process that is a required input to another process.	Aktiviteetti, joka tulee saattaa loppuun tai ehto, jonka tulee täytyä, jotta suunnitelman tai prosessin onnistunut käyttöönotto on mahdollista. PFS on usein yhden prosessin tulos, joka vaaditaan toisen prosessin syötteenä.
pricing	hinnoittelu	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Aktiviteetti, joka määrittää sen, miten paljon asiakkaita veloitetaan.
PRINCE2	PRINCE2	See PRojects IN Controlled Environments.	Ks. PRojects IN Controlled Environments (Prince).
priority	prioriteetti tärkeysjärjestys	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	<i>(ITIL Palvelutuotanto) (ITIL Palvelutransitio)</i> Luokittelu, jota käytetään tunnistamaan häiriön, ongelman tai muutoksen suhteellinen tärkeys. Prioriteetti määritellään vaikutuksen ja kiireellisyyden pohjalta, ja sitä käytetään tunnistamaan, paljonko on aikaa toimenpiteiden tekemiseen. Esimerkiksi palvelutasopimus saattaa määrittää, että prioriteetti 2 -luokkaan kuuluvat häiriöt tulee ratkaista 12 tunnin kuluessa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
proactive monitoring	ennakoiva valvonta (monitorointi) proaktiivinen valvonta (monitorointi)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. <i>See also</i> reactive monitoring.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Valvonta, joka etsii herätteiden toimintamalleja ennustaakseen mahdollisia tulevia toimintahäiriöitä. <i>Ks. myös</i> reaktiivinen valvonta.
proactive problem management	ennakoiva ongelmanhallinta proaktiivinen ongelmanhallinta	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Osa ongelmanhallintaprosessia. Ennakoivan ongelmanhallinnan tavoitteena on tunnistaa ongelmia, jotka muuten jäisivät huomaamatta. Ennakoiva ongelmanhallinta analysoi häiriötietueita, ja käyttää muiden IT-palvelunhallinnan prosessien keräämää tietoa tunnistaa trendejä tai merkittäviä ongelmia.
problem	ongelma	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Yhden tai useamman häiriön syy. Syytä ei yleensä tiedetä sillä hetkellä, kun ongelmatietue luodaan, ja ongelmanhallintaprosessi vastaa lisätutkinnasta.
problem management	ongelmanhallinta	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Prosessi, joka vastaa kaikkien ongelmien elinkaaren hallinnasta. Ongelmanhallinta estää ennakoivasti häiriöiden esiintymisen, ja minimoi niiden häiriöiden vaikutuksen, joita ei ole mahdollista estää.
problem record	ongelmatietue	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Tietue, joka sisältää ongelman yksityiskohdat. Kukin ongelmatietue dokumentoi yksittäisen ongelman elinkaaren.
procedure	menettelytapa työjärjestys	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. <i>See also</i> work instruction.	Dokumentti, joka sisältää aktiviteetin toteutuksen vaiheet. Menettelytavat on määritelty osana prosesseja. <i>Ks. myös</i> työohje.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
process	prosessi	A structured set of activities designed to accomplish a specific objective. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. It may include any of the roles, responsibilities, tools and management controls required to reliably deliver the outputs. A process may define policies, standards, guidelines, activities and work instructions if they are needed.	Rakenteellinen joukko aktiviteetteja, jotka on suunniteltu tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Prosessi ottaa yhden tai useampia määriteltyjä syötteitä, ja muuttaa ne määritellyiksi tuloksiksi. Prosessi voi sisältää mitkä tahansa roolit, vastuut, välineet ja hallintakontrollit, jotka vaaditaan, että tulokset syntyvät luotettavasti. Prosessi voi tarvittaessa määritellä politiikkoja, standardeja, suosituksia, aktiviteetteja ja työohjeita.
process control	prosessikontrolli	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Prosessin suunnittelu- ja säätämiskäytännöt, jonka tavoitteena on, että prosessi suoritetaan tehokkaasti, taloudellisesti ja yhdenmukaisella tavalla.
process manager	prosessipäällikkö	A role responsible for the operational management of a process. The process manager's responsibilities include planning and coordination of all activities required to carry out, monitor and report on the process. There may be several process managers for one process – for example, regional change managers or IT service continuity managers for each data centre. The process manager role is often assigned to the person who carries out the process owner role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Rooli, joka vastaa prosessin operatiivisesta hallinnasta. Prosessipäällikön vastuisiin kuuluu suunnitella ja koordinoita kaikkia prosessin suorittamisen, valvonnan ja raportoinnin aktiviteetteja. Prosessilla voi olla useita prosessipäälliköitä, esimerkiksi alueelliset muutospäälliköt tai jokaisen palvelukeskuksen IT-palvelun jatkuvuudenhallintapäällikkö. Prosessipäällikön rooli on usein nimetty henkilölle, jolla on myös prosessinomistajan rooli, mutta suuremmissa organisaatioissa rooli voi olla erillinen.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
process owner	prosessinomistaja	The person who is held accountable for ensuring that a process is fit for purpose. The process owner's responsibilities include sponsorship, design, change management and continual improvement of the process and its metrics. This role can be assigned to the same person who carries out the process manager role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Henkilö, joka vastaa siitä, että prosessi on tarkoituksenmukainen. Prosessinomistajan vastuulle kuuluu sponsorointi, suunnittelu, muutoksenhallinta ja prosessin ja sen mittareiden jatkuva parantaminen. Prosessinomistajan rooli voi olla nimetty henkilölle, jolla on myös prosessipäällikön rooli, mutta suuremmissa organisaatioissa rooli voi olla erillinen.
production environment	tuotantoympäristö	See live environment.	Ks. tuotantoympäristö.
profit centre	tulosyksikkö	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Liiketoimintayksikkö, joka laskuttaa tarjotuista palveluista. Tulosyksikkö voidaan luoda tavoitteena tuottaa voittoa, kattaa kustannukset tai toimia tappiolla. IT-palvelutuottajaa voidaan käsitellä kustannuspaikkana tai tulosyksikkönä.
pro-forma	pro-forma "muodon vuoksi"	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Mallipohja tai esimerkkidokumentti, joka sisältää esimerkkietoa, joka korvataan oikeilla arvoilla, kun ne ovat saatavilla.
programme	ohjelma hanke	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Joukko projekteja ja aktiviteetteja, jotka on suunniteltu, ja joita hallinnoidaan yhdessä toisiinsa liittyvien kokonaistavoitteiden ja muiden tulosten saavuttamiseksi.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
project	projekti	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>See also</i> charter; project management office; project portfolio.	Väliaikainen organisaatio, joka sisältää henkilöt ja omaisuuserät, jotka tarvitaan tavoitteen tai tuloksen saavuttamiseksi. Jokaisella projektilla on elinkaari, jonka vaiheet ovat tyypillisesti käynnistys, suunnittelu, toteutus ja sulkeminen. Projekteja hallinnoidaan tavallisesti käyttäen muodollista projektinhallintamenetelmää kuten PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2) tai Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>Ks. myös</i> perustamiskirja; projektitoimisto; projektiportfolio.
project charter	projektin perustamiskirja projekti kortti	<i>See</i> charter.	<i>Ks. myös</i> perustamiskirja.
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. <i>See</i> www.pmi.org for more information. <i>See also</i> PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Projektinhallintastandardi, jota ylläpitää ja jonka julkaisee Project Management Institute. Katso lisätietoja www.pmi.org . <i>Ks. myös</i> PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2).
Project Management Institute (PMI)	Project Management Institute (PMI)	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>See</i> www.pmi.org for more information. <i>See also</i> PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Yhdistys, joka edistää projektinhallinnan ammattia globaalisti tunnustettujen standardien ja sertifikaattien, yhteistyöyhteisöjen, laajan tutkimusohjelman ja ammatillisen kehityksen kautta. PMI on voittoa tavoittelematon jäsenyyteen perustuva organisaatio, joka toimii useassa maassa ympäri maailmaa. PMI ylläpitää ja julkaisee Project Management Body of Knowledge (PMBOK) -mallia. <i>Ks. myös</i> PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2).

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
project management office (PMO)	projektitoimisto	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. <i>See also</i> charter; project portfolio.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelustrategia)</i> Toimito tai ryhmä, joka vastaa projektien elinkaaren hallinnasta. <i>Ks. myös</i> perustamiskirja; projektiportfolio.
project portfolio	projektisalkku projektiportfolio	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. <i>See also</i> charter.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelustrategia)</i> Tietokanta tai määrämuotoinen dokumentti, jota käytetään projektien hallintaan niiden elinkaaren ajan. Projektiportfolioa käytetään projektien koordinointiin sekä varmistamaan, että ne saavuttavat tavoitteensa kustannustehokkaasti ja oikea-aikaisesti. Isommissa organisaatioissa projektiportfolion määrittelee ja sitä ylläpitää yleensä projektitoimisto. Projektiportfolio on tärkeä palveluportfolion hallinnassa, koska uudet palvelut ja merkittävät muutokset tehdään yleensä projekteissa. <i>Ks. myös</i> perustamiskirja.
projected service outage (PSO)	ennakoitu palvelukatko (PSO)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Dokumentti, joka tunnistaa suunniteltujen muutosten, ylläpito toimintojen ja testaussuunnitelmien vaikutuksen sovittuihin palvelutasoihin.
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	The standard UK government methodology for project management. <i>See</i> www.prince-officialsite.com for more information. <i>See also</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	Iso-Britannian hallituksen standardimetodiikka projektinhallintaan. <i>Ks. lisätietoja:</i> www.prince-officialsite.com . <i>Ks. myös</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK).
qualification	(laatu)hyväksyntä	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. <i>See also</i> validation.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Aktiviteetti, joka varmistaa, että IT-infrastruktuuri on sovelias ja oikein konfiguroitu tukemaan sovellusta tai IT-palvelua. <i>Ks. myös</i> validointi.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
quality	laatu	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. <i>See also</i> quality management system.	Tuotteen, palvelun tai prosessin kyky tuottaa aiottu hyöty. Esimerkiksi laitteistokomponentin voidaan katsoa olevan korkealaatuinen, jos se toimii odotusten mukaisesti, ja tuottaa vaaditun luotettavuuden. Prosessin laatu edellyttää myös kykyä valvoa sen vaikuttavuutta ja tehokkuutta, sekä parantaa niitä tarvittaessa. <i>Ks. myös</i> laatujärjestelmä.
quality assurance (QA)	laadunvarmistus (QA)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Prosessi, joka vastaa siitä, että palvelun, prosessin tai muun palveluomaisuuden laatu tuottaa aiotun hyödyn. Laadunvarmistus-termiä käytetään myös viittaamaan toimintoon tai tiimiin, joka tekee laadunvarmistusta. Tätä prosessia ei kuvata yksityiskohtaisesti ITILin ydinjulkaisuissa. <i>Ks. myös</i> palvelun validointi ja testaus.
quality management system (QMS)	laatujärjestelmä (QMS)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. <i>See also</i> ISO 9000.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Poliittikkojen, prosessien, funktioiden, standardien, ohjeiden ja työkalujen viitekehys, joka varmistaa, että organisaation (työn) laatu on sopiva vastatakseen luotettavasti liiketoimintatavoitteita tai palvelutasoja. <i>Ks. myös</i> Ks. ISO 9000.
quick win	nopea voitto "pikavoitto"	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An improvement activity that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort. <i>See also</i> Pareto principle.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Kehittämistoimenpide, jonka odotetaan tuottavan sijoitetulle pääomalle tuottoa lyhyessä ajassa ja suhteellisen pienellä kustannuksella ja ponnistuksella. <i>Ks. myös</i> Pareto-periaate.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
RACI	RACI	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Menetelmä, jota käytetään helpottamaan vastuiden ja roolien määrittelyä. (Englanninkieliset) kirjaimet tulevat sanoista vastuullinen, tulosvastuullinen, konsultoitava ja tiedotettava.
reactive monitoring	reaktiivinen valvonta (monitorointi)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. <i>See also</i> proactive monitoring.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Valvonta, joka tapahtuu vastauksena herätteeseen; esimerkiksi käynnistää eräajon, kun edellinen ajo on valmis, tai häiriön kirjaaminen, kun virhe tapahtuu. <i>Ks. myös</i> ennakoiva valvonta.
real charging	todellinen laskutus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. <i>See also</i> notional charging.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Laskutuspolitiikka, jossa rahaa siirretään asiakkaalta IT-palvelutuottajalle maksuna IT-palveluiden tuottamisesta. <i>Ks. myös</i> tiedottava laskutus.
reciprocal arrangement	vastavuoroinen järjestely	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Toipumisvaihtoehto. Sopimus kahden organisaation välillä resurssien jakamisesta hätätilanteessa; esimerkiksi nopeat tulostuslaitteet tai konesalitila.
record	tietue kirjaus	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.	Dokumentti, joka sisältää prosessin tai aktiviteetin tuloksen tai muun tuotoksen. Tietueet ovat todisteita siitä, että toimenpide tapahtui. Se voi olla paperinen tai sähköinen; esimerkiksi auditointiraportti, häiriötietue tai kokouspöytäkirja.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
recovery	toipuminen	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> 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).	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelutuotanto)</i> Konfiguraation rakenneosan tai IT-palvelun palauttaminen toimivaan tilaan. IT-palvelun toipuminen sisältää yleensä tiedon palauttamisen tiettyyn yhtäpitävään tilaan. Toipumisen jälkeen saatetaan tarvita edelleen toimenpiteitä, jotta IT-palvelu saadaan käyttäjien saataville (palautus).
recovery option	toipumisvaihtoehto	<i>(ITIL Service Design)</i> A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Strategia, miten reagoidaan palvelun keskeytymiseen. Tavallisimmin käytettävät strategiat ovat: manuaalinen väliaikaisratkaisu, vastavuoroinen järjestely, asteittainen toipuminen, keskitason toipuminen, nopea toipuminen ja välitön toipuminen. Toipumisvaihtoehdot voivat käyttää dedikoituja tiloja ja välineitä, tai kolmannen osapuolen tiloja ja välineitä jaettuna useille liiketoiminnoille.
recovery point objective (RPO)	maksimi tiedonmenetysjakso (RPO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelutuotanto)</i> Maksimi tiedon määrä, joka voidaan menettää silloin, kun palvelu on palautettu keskeytyksen jälkeen. Tavoite ilmaistaan ajanjakson pituutena ennen toimintahäiriötä. Esimerkiksi yhden päivän maksimia tiedonmenetysjaksoa tuetaan päivittäisillä varmistuksilla, ja enintään 24 tunnin tiedot voidaan menettää. Kunkin IT-palvelun maksimit tiedonmenetysjaksot tulisi neuvotella, sopia ja dokumentoida, ja niitä tulisi käyttää vaatimuksena palvelusuunnittelulle ja IT-palvelun jatkuvuus suunnitelmille.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
recovery time objective (RTO)	toipumisaikatavoite (RTO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. See also business impact analysis.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelutuotanto)</i> Maksimiaika, joka sallitaan IT-palvelun toipumiselle keskeytyksen jälkeen. Tarjottava palvelutaso voi olla vähemmän kuin normaalit palvelutasotavoitteet. Kunkin palvelun toipumisaikatavoitteet tulisi neuvotella, sopia ja dokumentoida. Ks. myös liiketoimintavaikutusanalyysi.
redundancy	vikasietoisuus redundanssi	<i>(ITIL Service Design)</i> Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Yhden tai useamman rinnakkaisen konfiguraation rakenneosan käyttäminen vikasietoisuuden aikaansaamiseksi. Termillä on myös yleinen merkitys 'vanhentuminen' tai 'käytöstä poistettu'.
relationship	suhde riippuvuus	A connection or interaction between two people or things. In business relationship management, it is the interaction between the IT service provider and the business. In service asset and configuration management, it is a link between two configuration items that identifies a dependency or connection between them. For example, applications may be linked to the servers they run on, and IT services have many links to all the configuration items that contribute to that IT service.	Yhteys tai vuorovaikutus kahden ihmisen tai asian välillä. Liiketoimintasuhteiden hallinnassa se on IT-palvelutuottajan ja liiketoiminnan välinen vuorovaikutus. Palveluomaisuuden- ja konfiguraationhallinnassa se on liitos kahden konfiguraation rakenneosan välillä, joka tarkoittaa riippuvuutta tai yhteyttä niiden välillä. Esimerkiksi sovellukset voivat olla liitettynä palvelimiin, joita ne käyttävät, ja IT-palveluilla voi olla monia liitoksia kaikkiin niihin konfiguraation rakenneosiin, josta ne muodostuvat.
relationship processes	asiakas-toimittajasuhdeprosessit	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	ISO/IEC 20000 -prosessiryhmä, joka sisältää liiketoimintasuhteiden hallinnan ja toimittajahallinnan.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
release	jakeluversio julkaisu	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Yksi tai useampia muutoksia IT-palveluun, jotka rakennetaan, testataan ja otetaan käyttöön yhdessä. Yksi jakeluversio voi sisältää muutoksia laitteistoon, ohjelmistoihin, dokumentaatioon, prosesseihin ja muihin komponentteihin.
release and deployment management	jakelun- (julkaisun-) ja käyttöönotonhallinta	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Prosessi, joka vastaa jakeluversioiden rakentamisen, testaamisen ja käyttöönoton suunnittelusta, aikataulutamisesta ja kontrollista, sekä liiketoiminnan vaatiman uuden toiminnallisuuden tuottamisesta suojaten samalla olemassa olevien palveluiden eheyden.
release identification	jakeluversion tunniste julkaisun tunniste	<i>(ITIL Service Transition)</i> A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Nimeämiskäytäntö, jota käytetään yksilöllisesti tunnistamaan jakeluversio. Jakeluversion tunniste sisältää tyypillisesti viittauksen konfiguraation rakenneosaan ja versionumeron, esimerkiksi Microsoft Office 2010 SR2 .
release management	jakelunhallinta julkaisunhallinta	See release and deployment management.	Ks. myös jakelun- ja käyttöönotonhallinta.
release package	jakelupaketti julkaisupaketti	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Kokoelma konfiguraation rakenneosia, jotka rakennetaan, testataan ja otetaan käyttöön yhtenä jakeluversiona. Jokainen jakelupaketti sisältää yleensä yhden tai useampia jakeluyksiköitä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
release record	jakeluversiotietue julkaisutietue	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Tietue, joka määrittelee jakeluversion sisällön. Jakeluversiotietueella on riippuvuudet kaikkien niiden konfiguraation rakenneosien kanssa, joihin jakeluversio vaikuttaa. Jakeluversiotietueet voivat olla konfiguraationhallintajärjestelmässä tai muualla palveluntietämyksen hallintajärjestelmässä.
release unit	jakeluyksikkö julkaisuyksikkö	<i>(ITIL Service Transition)</i> Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> IT-palvelun komponentit, jotka sisältyvät yleensä samaan jakeluversioon, ja jaetaan yhdessä. Jakeluyksikkö sisältää tyypillisesti tarpeellisen toiminnon suorittamiseen tarvittavat komponentit. Esimerkiksi jakeluyksikkö voi olla työasema sisältäen laitteen, ohjelmiston, lisenssit, dokumentaation jne. Toisenlainen jakeluyksikkö voi olla kokonainen palkanlaskentajärjestelmä sisältäen IT-käyttöpalvelujen menettelytavat ja käyttäjäkoulutuksen.
release window	jakeluikkuna julkaisuikkuna	See change window.	Ks. myös muutosikkuna.
reliability	käyttövarmuus luotettavuus	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Mittari, jolla mitataan sitä, kuinka kauan IT-palvelu tai konfiguraation rakenneosa voi suorittaa sovitut toiminnot ilman katkosta. Mitataan tavallisesti MTBF:llä tai MTBSI:llä. Termiä 'käyttövarmuus' voidaan käyttää myös ilmaisemaan, kuinka todennäköistä on, että prosessi, toiminto jne. tuottaa vaaditut tuotokset. Ks. myös saatavuus,

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
remediation	korjaus palautuminen	<i>(ITIL Service Transition)</i> Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Toipumistoimenpiteet epäonnistuneen muutoksen tai jakelun jälkeen. Korjaus voi sisältää palautuksen, palvelun jatkuvuussuunnitelman käynnistämisen tai muita toimenpiteitä, joilla liiketoimintaprosessin jatkuminen mahdollistetaan.
repair	korjaustyö korjaus	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Vikaantuneen konfiguraation rakenneosan korvaaminen tai korjaaminen.
request for change (RFC)	muutospyyntö (RFC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Muodollinen ehdotus muutoksen tekemiseksi. RFC sisältää ehdotetun muutoksen tiedot, ja se voidaan kirjata paperille tai sähköisesti. Termiä käytetään usein virheellisesti tarkoittamaan muutostietuetta tai muutosta itsessään.
request fulfilment	palvelupyyntöprosessi	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Prosessi, joka vastaa kaikkien palvelupyyntöjen elinkaaren hallinnasta.
request model	palvelupyyntömalli	<i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). <i>See also</i> request fulfilment.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Toistettavissa oleva tapa käsitellä tietynlaisia palvelupyyntöjä. Palvelupyyntömalli kuvaa sovitut vaiheet, joita noudatetaan tämän tyyppisen palvelupyynnön käsittelyssä. Palvelupyyntömalli voi olla hyvin yksinkertainen ilman hyväksymisvaatimusta (esimerkiksi salasanan palautus), tai se voi olla monimutkainen sisältäen useita hyväksymistä edellyttäviä vaiheita (esimerkiksi olemassa olevan IT-palvelun toimittaminen). <i>Ks. myös</i> palvelupyyntöprosessi.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
requirement	vaatimus	<i>(ITIL Service Design)</i> A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. <i>See also</i> statement of requirements.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Muodollinen ilmaus tarpeesta; esimerkkinä palvelutasovaatimus, projektin vaatimukset tai prosessin vaaditut lopputulokset. <i>Ks. myös</i> vaatimusmäärittely.
resilience	kestävyys	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. <i>See also</i> fault tolerance.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> IT-palvelun tai muun konfiguraation rakenneosan kyky vastustaa toimintahäiriötä tai toipua nopeasti toimintahäiriön jälkeen. Esimerkiksi panssaroitu kaapeli kestää kovaakin käsittelyä. <i>Ks. myös</i> vikasietoisuus.
resolution	ratkaisu	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Toimenpiteet, joita tehdään häiriön tai ongelman perussyyn korjaamiseksi tai väliaikaisratkaisun käyttöönotto. ISO/IEC 20000 -standardissa ratkaisuprosessit on prosessiryhmä, joka sisältää häiriön- ja ongelmanhallinnan.
resolution processes	ratkaisuprosessit	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	ISO/IEC 20000 -prosessiryhmä, joka sisältää häiriön- ja ongelmanhallinnan.
resource	resurssi	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. <i>See also</i> capability; service asset.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Yleinen termi, joka sisältää IT-infrastruktuurin, ihmiset, rahaa tai mitä tahansa, joka voi auttaa IT-palvelun tuottamisessa. Resurssien katsotaan olevan organisaation omaisuutta. <i>Ks. myös</i> kyvykkyys; palveluomaisuus.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
response time	vasteaika	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.	Toimenpiteen tai transaktion loppuunsaattamiseen kuluva aika. Käytetään kapasiteetin hallinnassa mittaamaan IT-infrastruktuurin suorituskykyä ja häiriönhallinnassa mittaamaan puhelimeen vastaamiseen tai diagnosoinnin aloittamiseen kuluva aikaa.
responsiveness	reagointikyky	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.	Mittari mittaamaan johonkin reagoimiseen kuluva aikaa. Tämä voi olla transaktion vasteaika tai IT-palvelutuottajan nopeus reagoida häiriöön tai muutospyyntöön jne.
restoration of service	palvelun palautus	See restore.	Ks. myös palauttaa.
restore	palauttaa	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Toimenpiteet, joilla palautetaan IT-palvelu käyttäjille häiriön korjaustyön ja toipumisen jälkeen. Tämä on häiriönhallinnan ensisijainen tavoite.
retire	poistaa käytöstä	<i>(ITIL Service Transition)</i> Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> IT-palvelun tai muun konfiguraation rakenneosan pysyvä poistaminen tuotantoympäristöstä. 'Käytöstä poistettu' on usean konfiguraation rakenneosan elinkaaren vaihe.
return on assets (ROA)	kokonaispääoman tuotto (ROA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. See also return on investment.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Liiketoimintayksikön tai organisaation kannattavuuden mittari. Kokonaispääoman tuotto lasketaan jakamalla vuosittainen nettotulos omaisuuden kokonaisarvolla. Ks. myös sijoitetun pääoman tuotto.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
return on investment (ROI)	sijoitetun pääoman tuotto (ROI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>See also</i> net present value; value on investment.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelustrategia)</i> Investoinnin oletetun hyödyn mittari. Yksinkertaisimmillaan se on investoinnin nettotuotto jaettuna sijoitetun omaisuuden nettoarvolla. <i>Ks. myös</i> nettonykyarvo, sijoitetun pääoman arvo.
return to normal	paluu normaalitilaan	<i>(ITIL Service Design)</i> The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> IT-palvelun jatkuvuussuunnitelman vaihe, jonka aikana kaikki normaalit toiminnot on palautettu. Esimerkiksi jos vaihtoehtoinen konekeskus on ollut käytössä, vaihe palauttaa alkuperäisen konekeskuksen toimintaan, ja palauttaa ennalleen mahdollisuuden turvautua taas IT-palvelun jatkuvuussuunnitelmaan.
review	katselmointi	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. <i>See also</i> change evaluation; post-implementation review.	Muutoksen, ongelman, prosessin, projektin jne. evaluointi. Katselmoinnit tehdään tyypillisesti ennalta määrätyissä elinkaaren kohdissa ja erityisesti sulkemisen jälkeen. Katselmoinnin tarkoituksena on varmistaa, että kaikki tulokset on tuotettu: Katselmoinnin tarkoituksena on myös tunnistaa parantamismahdollisuudet. <i>Ks. myös</i> muutoksen evaluointi; muutoksen jälkiarviointi.
rights	valtuudet oikeudet	<i>(ITIL Service Operation)</i> Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Käyttäjälle tai roolille annettu oikeus tai lupa; esimerkiksi valtuus muuttaa tiettyä tietoa tai hyväksyä muutos.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
risk	riski	A possible event that could cause harm or loss, or affect the ability to achieve objectives. A risk is measured by the probability of a threat, the vulnerability of the asset to that threat, and the impact it would have if it occurred. Risk can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	Jokin mahdollinen tapahtuma, joka voi tuottaa harmia tai menetyksen, tai vaikuttaa mahdollisuuteen saavuttaa tavoitteet. Riskiä mitataan uhan todennäköisyydellä, omaisuuden haavoittuvuudella suhteessa tähän uhkaan ja vaikutuksella, joka sillä on toteutuessaan. Riski voidaan määritellä myös tuotoksen epävarmuutena, ja sitä voidaan käyttää mitattaessa onnistumisen ja epäonnistumisen mahdollisuutta.
risk assessment	riskien arviointi	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.	Riskien hallinnan alkuvaiheet: omaisuuden liiketoiminta-arvon analysointi, omaisuuteen liittyvien uhkien tunnistaminen ja sen arviointi, kuinka haavoittuva kukin omaisuus on näille uhille. Riskien arviointi voi olla määrällistä (perustuen numeeriseen tietoon) tai laadullista.
risk management	riskienhallinta	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> risk assessment.	Prosessi, joka vastaa riskien tunnistamisesta, arvioinnista ja kontrolloinnista. Riskienhallinta-termiä käytetään joskus viittaamaan kokonaisprosessin toiseen osaan riskien tunnistamisen ja arvioinnin jälkeen ('riskin arviointi ja hallinta'). Tätä prosessia ei ole kuvattu yksityiskohtaisesti ITILin ydinjulkaisuissa. <i>Ks. myös</i> riskien arviointi.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
role	rooli	A set of responsibilities, activities and authorities assigned to a person or team. A role is defined in a process or function. One person or team may have multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by a single person. Role is also used to describe the purpose of something or what it is used for.	Henkilölle tai tiimille määriteltyjen vastuiden, toimintojen ja valtuuksien joukko. Rooli määritellään prosessissa tai toiminnossa. Yhdellä henkilöllä tai tiimillä voi olla useita rooleja. Esimerkiksi konfiguraatiopäällikön ja muutospäällikön roolit voivat olla yhdellä henkilöllä. Roolia käytetään myös kuvaamaan jonkin tarkoitusta tai sitä, mihin sitä käytetään.
root cause	perusyy juurisyy	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Häiriön tai ongelman taustalla oleva alkuperäinen syy.
root cause analysis (RCA)	perussyyanalyysi (RCA) juurisyyanalyysi (RCA)	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. See also service failure analysis.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Toiminto, joka tunnistaa häiriön tai ongelman perussyyn. RCA keskittyy tyypillisesti IT-infrastruktuurin toimintahäiriöihin. Ks. myös palvelun häiriöanalyysi.
running costs	juoksevat kustannukset	See operational costs.	Ks. myös operatiiviset kustannukset.
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Yhdysvaltalainen laki, joka säätelee taloudellisia käytäntöjä ja yrityksen hallintoa.
scalability	skaalautuvuus	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	IT-palvelun, prosessin, konfiguraation rakenneosan jne. kyky suoriutua sovitusta toiminnosta silloin, kun työmäärä tai laajuus muuttuu.
scope	laajuus alue	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.	Raja tai alue, jota prosessi, menettelytapa, sertifiikaatti, sopimus jne. koskee. Esimerkiksi muutoksenhallinnan alue saattaa sisältää kaikki tuotannossa olevat IT-palvelut ja niihin liittyvät konfiguraation rakenneosat. ISO/IEC 20000 -sertifiikaatti voi sisältää kaikki IT-palvelut, joita tietty palvelukeskus tuottaa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
second-line support	toisen tason tuki	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Häiriöiden ratkaisuun ja ongelmien tutkintaan osallistuvien tukiryhmien hierarkian toinen taso. Jokainen taso sisältää edellistä enemmän erikoistaitoja, tai sillä on enemmän aikaa tai muita resursseja.
security	turva turvallisuus	See information security management.	Ks. myös tietoturvan hallinta.
security management	tietoturvan hallinta	See information security management.	Ks. myös tietoturvan hallinta.
security management information system (SMIS)	tietoturvanhallinnan tietojärjestelmä (SMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Kokoelma työkaluja, tietoa ja informaatiota, jota käytetään tietoturvan hallinnan tukena. Tietoturvanhallinnan tietojärjestelmä on osa tietoturvan hallintajärjestelmää. Ks. myös palvelutietämyksen hallintajärjestelmä.
security policy	tietoturvapolitiikka	See information security policy.	Ks. myös tietoturvapolitiikka.
separation of concerns (SoC)	jakaminen ratkaisukohteisiin (SoC)	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.	Ratkaisun tai IT-palvelun suunnittelun lähestymistapa, joka jakaa ongelman osiin, jotka voidaan ratkaista erikseen. Tämä lähestymistapa erottaa 'mitä' pitää tehdä siitä, 'miten' se pitää tehdä.
server	palvelin	<i>(ITIL Service Operation)</i> A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Tietokone, joka on kytketty tietoliikenneverkkoon, ja tarjoaa ohjelmistotoimintoja, joita muut tietokoneet käyttävät.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service	palvelu	A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. See also utility; warranty.	Keino tuottaa arvoa asiakkaille auttamalla asiakkaita saavuttamaan haluamansa tulokset ilman, että asiakas omistaa tietyt kustannukset ja riskit. Termiä 'palvelu' käytetään joskus synonyyminä ydinpalvelulle, IT-palvelulle tai palvelupaketille. Ks. myös hyöty; takuu.
service acceptance criteria (SAC)	palvelun hyväksymiskriteerit (SAC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. See also acceptance.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Joukko kriteereitä, joita käytetään varmistamaan, että IT-palvelu täyttää sille asetetut toiminnalliset ja laatuvaatimukset, ja että IT-palvelutuottaja on valmis operoimaan uutta IT-palvelua, kun se on käyttöön otettu. Ks. myös hyväksyntä.
service analytics	palveluanalytiikka	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Tekniikka, jota käytetään arvioitaessa häiriöiden liiketoimintavaikutusta. Palveluanalytiikka mallintaa konfiguraation rakenneosien riippuvuuksia ja IT-palvelun riippuvuuksia konfiguraation rakenneosista.
service asset	palveluomaisuus	Any resource or capability of a service provider. See also asset.	Palvelutuottajan mikä tahansa kyvykkyys tai resurssi. Ks. myös omaisuus.
service asset and configuration management (SACM)	palveluomaisuuden- ja konfiguraationhallinta (SACM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. See also configuration management system.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Prosessi, jonka vastuulla on varmistaa, että palvelujen tuottamiseen tarvittavaa palveluomaisuutta hallitaan oikealla tavalla, ja että omaisuudesta on saatavilla tarkkaa ja luotettavaa tietoa milloin ja missä sitä tarvitaan. Tämä tieto sisältää yksityiskohtia siitä, miten omaisuuserät on konfiguroitu, ja mitkä ovat omaisuuserien väliset suhteet. Ks. myös konfiguraationhallintajärjestelmä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service capacity management (SCM)	palvelun kapasiteetinhallinta (SCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. <i>See also</i> business capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Kapasiteetin hallinnan alaprosessi, jonka tehtävänä on ymmärtää IT-palvelujen suorituskykyä ja kapasiteettia. Tietoa jokaisen IT-palvelun käyttämisestä resursseista ja käyttömalleista eri aikoina kerätään, kirjataan ja analysoidaan käytettäväksi kapasiteettisuunnitelmassa. <i>Ks. myös</i> liiketoiminnan kapasiteetin hallinta; komponentin kapasiteetin hallinta.
service catalogue	palveluluettelo palvelukatalogi	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelustrategia)</i> Tietokanta tai määrämuotoinen dokumentti, joka sisältää tietoa kaikista tuotannossa olevista IT-palveluista mukaan lukien ne, jotka ovat saatavilla käyttöönottoa varten. Palveluluettelo on osa palveluportfoliota, ja se sisältää tietoa kahdenlaisista palveluista: asiakkaalle näkyvistä palveluista ja taustapalveluista, joita palvelutuottaja tarvitsee asiakkaille näkyvien palvelujen tuottamisessa. <i>Ks. myös</i> asiakassopimussalkku; palveluluettelon hallinta.
service catalogue management	palveluluettelon hallinta palvelukatalogin hallinta	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Prosessi, joka vastaa palvelukatalogin tuottamisesta ja ylläpidosta ja varmistaa, että se on kaikkien valtuutettujen henkilöiden saatavilla.
service change	palvelumuutos	See change.	Ks. muutos.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service charter	palvelun perustamiskirja palvelun kuvausasiakirja	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. <i>See also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelustrategia)</i> Dokumentti, joka sisältää tietoja uudesta tai muuttuneesta palvelusta. Uusien palvelujen käyttöönotot ja merkittävät palvelumuutokset dokumentoidaan perustamiskirjaan, ja hyväksytään palveluportfolionhallinta-prosessissa. Palvelun perustamiskirjat viedään palvelusuunnittelu-vaiheeseen, jossa uusi tai muuttunut palvelusuunnittelupaketti rakennetaan. Termiä käytetään myös merkityksessä <i>tilaus</i> kuvaamaan toimintoa, jolla hyväksytään uuden tai muuttuneen palvelun kunkin palvelun elinkaaren vaiheen edellyttämä työ. <i>Ks. myös</i> muutosehdotus; palveluportfolio; palvelukatalogi.
service continuity management	palvelun jatkuvuudenhallinta	See IT service continuity management.	<i>Ks.</i> IT-palvelun jatkuvuudenhallinta.
service contract	palvelusopimus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A contract to deliver one or more IT services. The term is also used to mean any agreement to deliver IT services, whether this is a legal contract or a service level agreement. <i>See also</i> customer agreement portfolio.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Sopimus toimittaa yksi tai useampia IT-palveluja. Termiä käytetään myös tarkoittamaan mitä tahansa IT-palvelujen toimittamiseen liittyvää sopimusta, oli se sitten juridinen sopimus tai palvelutasosopimus. <i>Ks. myös</i> asiakassopimussalkku.
service culture	palvelukulttuuri	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Asiakasorientoitunut kulttuuri. Palvelukulttuurin päätavoitteet ovat asiakastyytyväisyys ja asiakkaan auttaminen saavuttamaan liiketoimintatavoitteensa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service design	palvelusuunnittelu	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> design.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> IT-palvelun elinkaaren vaihe. Palvelusuunnittelu koostuu palveluiden suunnittelusta, hallintamenettelyistä, prosesseista ja politiikoista, joita tarvitaan palvelutuottajan strategian toteuttamiseen ja palveluiden viemiseen tuettuihin tuotantoympäristöihin. Palvelusuunnittelu sisältää seuraavat prosessit: suunnittelun koordinointi, palveluluettelon hallinta, palvelutasonhallinta, saatavuudenhallinta, kapasiteetinhallinta, IT-palveluiden jatkuvuudenhallinta, tietoturvan hallinta sekä toimittajahallinta. Vaikka nämä prosessit onkin liitetty palvelusuunnitteluun, useimmilla niistä on aktiviteetteja, joita suoritetaan useissa palvelun elinkaaren vaiheissa. <i>Ks. myös</i> suunnittelu.
service design package (SDP)	palvelusuunnittelupaketti (SDP)	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Dokumentti tai dokumentit, jotka kuvaavat kaikki IT-palvelun näkökulmat ja vaatimukset jokaisessa sen elinkaaren vaiheessa. Palvelusuunnittelupaketti luodaan jokaisesta uudesta IT-palvelusta, suurista muutoksista tai IT-palvelun alasajosta.
service desk	service desk palvelupiste	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Keskitetty yhteydenottopiste palvelutuottajan ja käyttäjien välillä. Tyypillinen service desk hallinnoi häiriöitä ja palvelupyyntöjä, ja hoitaa myös viestinnän käyttäjien kanssa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service failure analysis (SFA)	palvelun häiriöanalyysi (SFA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Tekniikka, joka tunnistaa yhden tai useamman IT-palveluhäiriön taustalla olevat syyt. SFA selvittää mahdollisuuksia parantaa IT-palvelutuottajan prosesseja ja työkaluja, ei pelkästään IT-infrastruktuuria. SFA on ajallisesti rajoitettu, projektinomainen toiminto pikemminkin kuin jatkuva analyysiprosessi.
service hours	palveluaika	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Sovittu ajanjakso, jolloin tietyn IT-palvelun tulisi olla käytettävissä, esimerkiksi maanantaista perjantaihin klo 8:00-17:00 pois lukien arkipyhät. Palveluaika tulee määritellä palvelutasosopimuksessa.
service improvement plan (SIP)	palvelun kehittämissuunnitelma (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Muodollinen suunnitelma prosessin tai IT-palvelun parantamistoimenpiteiden käyttöön otosta.
service knowledge management system (SKMS)	palvelutietämyksen hallintajärjestelmä (SKMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. See also knowledge management.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Joukko välineitä ja tietokantoja, joita käytetään tietämyksen ja tiedon hallintaan. SKMS sisältää konfiguraationhallintajärjestelmän sekä muita tietokantoja ja tietojärjestelmiä. SKMS sisältää työkaluja, joilla kerätään, varastoidaan, hallitaan, päivitetään, analysoidaan ja esitetään kaikkea tietämystä, informaatiota ja tietoa, jota IT-palvelutuottaja tarvitsee hallitakseen IT-palvelujen koko elinkaarta. Ks. myös tietämyksenhallinta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service level	palvelutaso	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	Mitattu ja raportoitu yhden tai useamman palvelutasotavoitteen saavuttaminen. Termiä palvelutaso käytetään joskus epävirallisesti tarkoittamaan palvelutasotavoitetta.
service level agreement (SLA)	palvelutasosopimus (SLA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. See also operational level agreement.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Sopimus IT-palvelutuottajan ja asiakkaan välillä. SLA kuvaa IT-palvelun, dokumentoi palvelutasotavoitteet ja yksilöi IT-palvelutuottajan ja asiakkaan vastuut. Yksittäinen SLA voi kattaa useita IT-palveluja tai useita asiakkaita. Ks. myös sisäinen hankintasopimus.
service level management (SLM)	palvelutasonhallinta (SLM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Prosessi, joka vastaa mahdollisten palvelutasosopimusten neuvottelemisesta ja varmistaa, että niitä noudatetaan. Prosessin tehtävänä on varmistaa, että kaikki IT-palvelunhallinnan prosessit, sisäiset hankintasopimukset ja ulkoiset hankintasopimukset ovat asianmukaisia suhteessa sovittuihin palvelutasotavoitteisiin. Palvelutasonhallinta valvoo ja raportoii palvelutasoja, tekee säännöllisiä katselmoitteja asiakkaiden kanssa ja tunnistaa tarvittavia parannuksia.
service level package (SLP)	palvelutasopaketti (SLP)	See service option.	Ks. myös palvelutaso-optio.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service level requirement (SLR)	palvelutasovaatimus (SLR)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Asiakasvaatimus tietylle IT-palvelun yksityiskohdalle. Palvelutasovaatimukset perustuvat liiketoimintatavoitteisiin, ja niitä käytetään neuvoteltaessa palvelutasotavoitteista.
service level target	palvelutasotavoite	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Sitoumus, joka on dokumentoitu palvelutasosopimuksessa. Palvelutasotavoitteet pohjautuvat palvelutasovaatimukseen, ja niitä tarvitaan varmistamaan, että IT-palvelu voi saavuttaa liiketoiminnan tavoitteet. Niiden pitäisi olla yleisesti kattavia (ks. SMART), ja ne perustuvat tavallisesti keskeisiin suorituskykymittareihin.
service lifecycle	palvelun elinkaari	An approach to IT service management that emphasizes the importance of coordination and control across the various functions, processes and systems necessary to manage the full lifecycle of IT services. The service lifecycle approach considers the strategy, design, transition, operation and continual improvement of IT services. Also known as service management lifecycle.	IT-palvelunhallinnan lähestymistapa, joka korostaa koordinaation ja kontrollin tärkeyttä läpi eri toimintojen, prosessien ja järjestelmien, joita tarvitaan hallitsemaan IT-palvelun koko elinkaarta. Palvelun elinkaarimallin lähestymistapa käsittää IT-palveluiden strategian, suunnittelun, transition, tuotannon ja jatkuvan parantamisen. Tunnetaan myös palvelunhallinnan elinkaarena.
service maintenance objective (SMO)	huoltoikkuna (SMO)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Odotettu aika, jolloin konfiguraation rakenneosa ei ole käytettävissä suunnitellun ylläpitotoimenpiteen vuoksi.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service management	palvelunhallinta	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Joukko erityisiä organisatorisia kyvykkyyksiä tuottaa arvoa asiakkaille palvelun muodossa.
service management lifecycle	palvelunhallinnan elinkaari	See service lifecycle.	Ks. myös palvelun elinkaari.
service manager	palvelupäällikkö	A generic term for any manager within the service provider. Most commonly used to refer to a business relationship manager, a process manager or a senior manager with responsibility for IT services overall.	Yleinen termi mille tahansa palvelutuottajan päällikölle. Yleisimmin termiä käytetään viittaamaan liikesuhdevastaavaan, prosessipäällikköön tai yleisesti IT-palveluista vastaavaan johtotason henkilöön.
service model	palvelumalli	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model that shows how service assets interact with customer assets to create value. Service models describe the structure of a service (how the configuration items fit together) and the dynamics of the service (activities, flow of resources and interactions). A service model can be used as a template or blueprint for multiple services.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Malli, joka esittää, miten palveluomaisuus on vuorovaikutuksessa asiakkaan omaisuuden kanssa arvon tuottamiseksi. Palvelumallit kuvaavat palvelun rakenteen (miten konfiguraation rakenneosat liittyvät toisiinsa) ja palvelun koko dynamiikan (aktiviteetit, resurssien ja vuorovaikutusten kulun). Palvelumallia voidaan käyttää pohjana tai perussuunnitelmana useille palveluille.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service operation	palvelutuotanto	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service operation coordinates and carries out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed levels to business users and customers. Service operation also manages the technology that is used to deliver and support services. Service operation includes the following processes: event management, incident management, request fulfilment, problem management, and access management. Service operation also includes the following functions: service desk, technical management, IT operations management, and application management. Although these processes and functions are associated with service operation, most processes and functions have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> operation.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> IT-palvelun elinkaaren vaihe. Palvelutuotanto koordinoi ja toteuttaa aktiviteetit ja prosessit, joita tarvitaan tuottamaan ja hallitsemaan sovituntasoisia palveluja liiketoiminnan asiakkaille ja käyttäjille. Palvelutuotanto hallitsee myös teknologioita, joita käytetään palveluiden tuottamiseen ja tukemiseen. Palvelutuotanto sisältää seuraavat prosessit: herätteidenhallinta, häiriönhallinta, palvelupyynnöprosssi, ongelmanhallinta ja pääsynhallinta. Palvelutuotanto sisältää myös seuraavat funktiot: palvelupiste (service desk), tekninen hallinta, IT-käyttöpalvelun hallinta ja sovellushallinta. Vaikka nämä prosessit ja funktiot liittyvät palvelutuotantoon, useimmat niistä sisältävät aktiviteetteja, jotka tapahtuvat palvelun elinkaaren eri vaiheissa. <i>Ks. myös</i> tuotanto.
service option	palvelutaso-optio palvelutasovaihtoehto	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelustrategia)</i> Valikoima hyötyjä ja takuita, joita tarjotaan asiakkaille ydinpalvelussa tai palvelupaketissa. Palvelutaso-optioihin viitataan joskus termillä palvelutasopakettit.
service owner	palvelun omistaja	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. <i>See also</i> business relationship management.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Rooli, joka vastaa yhden tai useamman palvelun hallinnasta koko sen elinkaaren ajan. Palvelun omistajat toimivat palvelustrategian kehittäjinä, ja vastaavat palveluportfolion sisällöstä. <i>Ks. myös</i> liiketoimintasuhteiden hallinta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service package	palvelupaketti	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Two or more services that have been combined to offer a solution to a specific type of customer need or to underpin specific business outcomes. A service package can consist of a combination of core services, enabling services and enhancing services. A service package provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. See also IT service.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Kaksi tai useampia palveluita, jotka on yhdistetty tarjoamaan ratkaisu tietäntyyppiseen asiakastarpeeseen, tai auttamaan tiettyjen liiketoimintatuloksen saavuttamisessa. Palvelupaketti voi koostua yhdistelmästä ydinpalveluita, mahdollistavia palveluita ja lisäpalveluita. Palvelupaketti tarjoaa tietyn hyöty- ja takuutasen. Asiakkaille voidaan tarjota valikoima hyötyjä ja takuita yhden tai useamman palvelutasovaihtoehdon kautta. Ks. myös IT-palvelu.
service pipeline	palvelukehityspotki	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Tietokanta tai määrämuotoinen dokumentti, joka sisältää kaikki IT-palvelut, joita ollaan harkitsemassa tai joita kehitetään, mutta jotka eivät vielä ole asiakkaan saatavilla. Palvelukehityspotki tarjoaa liiketoimintanäkökulman mahdollisiin tuleviin IT-palveluihin, ja se on osa palvelusalkkua, jota ei yleensä julkaista asiakkaille.
service portfolio	palvelusalkku palveluportfolio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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 also customer agreement portfolio; service portfolio management.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelutuottajan hallinnoima koko palvelujoukko. Palveluportfolioa käytetään kaikkien palvelujen koko elinkaaren hallintaan, ja se sisältää kolme osaa: palvelukehityspotki (ehdotetut tai kehitteillä), palveluluettelo (tuotannossa tai saatavilla käyttöön), käytöstä poistetut palvelut. Ks. myös asiakassopimussalkku; palveluportfolionhallinta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service portfolio management (SPM)	palvelusalkunhallinta (SPM) palveluportfolionhallinta (SPM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Prosessi, joka vastaa palveluportfolion hallinnasta. Palveluportfolionhallinta varmistaa, että palvelutuottajalla on oikea valikoima palveluita vastatakseen liiketoiminnan tulosvaatimuksiin sopivalla investointitasolla. Palveluportfolionhallinta tarkastelee palveluja ilmaistuna niiden tuottamana liiketoiminta-arvona.
service potential	palvelupotentiaali	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelutuottajan kaikkien kyvykkyyksien ja resurssien mahdollinen kokonaisarvo.
service provider	palvelutuottaja	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. See also Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Organisaatio, joka tuottaa palveluja yhdelle tai usealla sisäiselle tai ulkoiselle asiakkaalle. Palvelutuottaja termiä käytetään usein IT-palvelutuottajan lyhenteenä. Ks. myös I tyyppin palvelutuottaja, II tyyppin palvelutuottaja, III tyyppin palvelutuottaja.
service provider interface (SPI)	palvelutuottajarajapinta (SPI)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Rajapinta IT-palvelutuottajan ja käyttäjän, asiakkaan, liiketoimintaprosessin tai toimittajan välillä. Palvelutuottajarajapinnan analysointi auttaa koordinoimaan IT-palvelujen päästä päähän hallintaa.
service reporting	palveluraportointi	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Aktiviteetit, jotka tuottavat ja jakavat raportteja palvelutasojen saavuttamisesta ja trendeistä. Raporttien muoto, sisältö ja raportointitiheys pitää sopia asiakkaiden kanssa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service request	palvelupyyntö	<i>(ITIL Service Operation)</i> A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the request.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Käyttäjän muodollinen pyyntö jonkin toimittamiseksi - esimerkiksi pyyntö saada tietoa tai neuvontaa, salasanan resetointi tai uuden käyttäjän työasema-asennus. Palvelupyynnöjä hallitsee palvelupyöntöprosessi tavallisesti yhdessä palvelupisteen (service desk) kanssa. Palvelupyynnot voidaan linkittää muutospyyntöön osana palvelupyynnön toteuttamista.
service sourcing	palveluhankinta	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. See also insourcing; internal service provider; outsourcing.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Strategia ja lähestymistapa päättämiseen, tuotetaanko palvelu sisäisesti, vai ulkoistetaanko se ulkoiselle palvelutuottajalle. Palveluhankinta tarkoittaa myös tämän strategian toteuttamista. Ks. myös sisäinen hankinta; sisäinen palvelutuottaja; ulkoistaminen.
service strategy	palvelustrategia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service strategy defines the perspective, position, plans and patterns that a service provider needs to execute to meet an organization's business outcomes. Service strategy includes the following processes: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management, and business relationship management. Although these processes are associated with service strategy, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Palvelun elinkaaren vaihe. Palvelustrategia määrittää näkökulman, aseman, suunnitelmat ja mallit, joita palvelutuottajan tarvitsee toteuttaa saavuttaakseen organisaation liiketoimintatavoitteet. Palvelustrategia sisältää seuraavat prosessit: IT-palveluiden strategianhallinta, palveluportfolionhallinta, IT-taloushallinta, kysynnänhallinta ja liiketoimintasuhteiden hallinta. Vaikka nämä prosessit kuvataan palvelustrategiassa, useimmissa prosesseissa on aktiviteetteja, jotka tapahtuvat monissa palvelun elinkaaren vaiheissa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
service transition	palvelutransitio	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> transition.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> IT-palvelun elinkaaren vaihe. Palvelutransitio varmistaa, että uudet, muutetut tai poistuvat palvelut vastaavat elinkaaren palvelustrategia- ja palvelusuunnitteluvaiheessa dokumentoituja liiketoimintavaatimuksia. Palvelustrategia sisältää seuraavat prosessit: transition suunnittelu ja tuki, muutoksenhallinta, palveluomaisuuden- ja konfiguraationhallinta, jakelun- ja käyttöönoton hallinta, palvelun validointi ja testaus, muutoksen evaluointi ja tietämyksenhallinta. Vaikka nämä prosessit on liitetty palvelutransitioon, useimmissa prosesseissa on aktiviteetteja, jotka tapahtuvat monissa palvelun elinkaaren vaiheissa. <i>Ks. myös</i> transitio.
service validation and testing	palvelun validointi ja testaus	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Prosessi, joka vastaa uuden tai muutetun IT-palvelun validoinnista (kelpuus) ja testauksesta. Palvelun validointi ja testaus varmistaa, että IT-palvelu vastaa sen suunnittelun määrittelyä ja liiketoiminnan tarpeita.
service valuation	palvelun arvottaminen	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelun tuottamisen kokonaiskustannuksen ja tämän IT-palvelun liiketoiminnalle tuottaman kokonaisarvon mittaaminen. Palvelun arvottamista käytetään avustamaan liiketoimintaa ja IT-palvelutuottajaa sopimaan IT-palvelun arvosta.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
serviceability	huoltovarmuus	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Kolmannen osapuolen kyky vastata sopimusehdoista. Tämä sopimus sisältää konfiguraation rakenneosan sovitut luotettavuus-, ylläpidettävyys- ja saatavuustasot.
seven-step improvement process	7 askeleen kehittämisprosessi	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Prosessi, joka vastaa parannuskohteiden tunnistamisesta, määrittelyssä, keräämisessä, prosessoinnissa, analysoinnissa, esittämisessä ja implementoinnissa tarvittavien vaiheiden määrittelystä ja hallinnasta. IT-palvelutuottajan suorituskykyä mitataan jatkuvasti tällä prosessilla. Prosesseihin, IT-palveluihin ja IT-infrastruktuuriin tehdään parannuksia, jotta voidaan lisätä tehokkuutta, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Kehitysmahdollisuudet tallennetaan ja niitä hallitaan CSI-rekisterissä.
shared service unit	yhteinen palveluyksikkö	See Type II service provider.	Ks. myös tyyppin II palvelutuottaja.
shift	vuoro	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Ryhmä tai tiimi, joka toimii tietyssä roolissa tietyn ajanjakson. Esimerkiksi IT-käyttöpalvelun valvontahenkilöstö voi työskennellä neljässä vuorossa tukeakseen IT-palvelua, joka on käytössä 24 tuntia vuorokaudessa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
simulation modelling	simulointimallinnus	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. <i>See also</i> analytical modelling; modelling.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Tekniikka, joka luo yksityiskohtaisen mallin ennustamaan IT-palvelun tai muun konfiguraation rakenteen käyttöytymistä. Simulointimalli luodaan usein käyttämällä todellisia konfiguraation rakenteita, joita mallinetaan keinotekoisilla työkuormilla tai transaktioilla. Niitä käytetään kapasiteetin hallinnassa, kun täsmälliset tulokset ovat tärkeitä. Simulointimallia kutsutaan joskus suorituskyvyn vertailuanalyysiksi. <i>Ks. myös</i> analyttinen mallinnus; mallinnus.
single point of contact	keskitetty yhteydenottopiste	<i>(ITIL Service Operation)</i> Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> ”Yhden luukun periaate”. Tarjotaan yksi yhdenmukainen tapa kommunikoida organisaation tai liiketoimintayksikön kanssa. Esimerkiksi IT-palvelutuottajan keskitettyä yhteydenottopistettä kutsutaan yleensä service deskiksi.
single point of failure (SPOF)	yksittäinen vikaantumispiste (SPOF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. <i>See also</i> failure.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Mikä tahansa konfiguraation rakenneosaa, joka vikaantuessaan voi aiheuttaa häiriön, ja jolle ei ole käytössä vastatoimenpidettä. SPOF voi olla henkilö, prosessin vaihe tai aktiviteetti, kuten myös IT-infrastruktuurin komponentti. <i>Ks. myös</i> toimintahäiriö.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
SLAM chart	SLAM-kaavio palvelutasokaavio	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Palvelutasosopimuksen seuranta-kaavio, jota käytetään auttamaan palvelutasotavoitteiden saavuttamisen seurannassa ja raportoinnissa. SLAM-kaavio on tyypillisesti värikoodattu näyttämään, onko kukin sovittu palvelutasotavoite saavutettu, alitettu tai melkein alitettu kunkin aiemman 12 kuukauden aikana.
SMART	SMART	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Lyhenne, joka helpottaa muistamaan, että palvelutasosopimusten ja projektisuunnitelmien tavoitteiden tulee olla määriteltyjä, mitattavia, saavutettavia, asiaankuuluvia ja aikataulutettuja.
snapshot	tilannekuva	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. <i>See also</i> baseline; benchmark.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelutransitio)</i> Konfiguraation rakenneosan, prosessin tai muun tietojoukon nykytila tallennettuna tietynä ajankohtana. Tilannekuvia voidaan saada havaintotyökaluilla tai manuaalisilla tekniikoilla kuten arvioinneilla. <i>Ks. myös</i> perustaso; vertailuanalyysi.
software asset management (SAM)	ohjelmisto-omaisuudenhallinta (SAM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Prosessi, joka vastaa ohjelmisto-omaisuuden käytön ja omistajuuden seurannasta ja raportoinnista koko ohjelmisto-omaisuuden elinkaaren ajan. Ohjelmisto-omaisuudenhallinta on osa yleistä palveluomaisuuden- ja konfiguraatiohallinnan prosessia. Tätä prosessia ei ole kuvattu yksityiskohtaisesti ITILin ydinjulkaisuissa.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
source	(hankinta)lähde	See service sourcing.	<i>Ks. myös palveluhankinta.</i>
specification	määrittäminen spesifikaatio	A formal definition of requirements. A specification may be used to define technical or operational requirements, and may be internal or external. Many public standards consist of a code of practice and a specification. The specification defines the standard against which an organization can be audited.	Vaatimusten muodollinen määrittely. Spesifikaatiota voidaan käyttää määrittelemään teknisiä tai toiminnallisia vaatimuksia, ja ne voivat olla sisäisiä tai ulkoisia. Monet julkiset standardit koostuvat menettelytapaohjeesta ja spesifikaatiosta. Spesifikaatio määrittelee standardin, jota vasten organisaatio voidaan auditoida.
stakeholder	sidosryhmä	A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. <i>See also</i> RACI.	Henkilö (tai ryhmä), joka on kiinnostunut organisaatiosta, projektista, IT-palvelusta jne. Sidosryhmät voivat olla kiinnostuneita toiminnoista, tavoitteista, resursseista tai tuotoksista. Sidosryhmät voivat sisältää asiakkaita, kumppaneita, työntekijöitä, osakkaita, omistajia jne. <i>Ks. myös</i> RACI.
standard	standardi	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. <i>See also</i> guideline.	Pakollinen vaatimus. Esimerkkejä ovat ISO/IEC 20000 (kansainvälinen standardi), sisäinen unix-konfiguraation tietoturvastandardi tai valtion standardi koskien taloudellisten tietojen ylläpitoa. Termiä käytetään myös viittamaan standardisointiorganisaation kuten ISO tai BSI julkaisemaan menettelytapaohjeeseen tai spesifikaatioon. <i>Ks. myös</i> suositus.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
standard change	standardimuutos	<i>(ITIL Service Transition)</i> A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. <i>See also</i> change model.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Ennalta hyväksytty, matalariskinen, suhteellisen tavallinen muutos, joka tehdään noudattaen menettelytapaa tai työohjetta; esimerkkinä salasanan vaihto tai standardilaitteiston toimittaminen uudelle työntekijälle. Standardimuutoksen tekeminen ei edellytä muutospyyntöä, ja ne kirjataan ja niitä seurataan käyttäen erilaisia mekanismeja, kuten palvelupyyntöä. <i>Ks. myös</i> muutosmalli.
standard operating procedure (SOP)	standardityöohjeistus (SOP)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedure used by IT operations management.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> IT-käyttöpalvelunhallinnan käyttämä menettelytapa.
standby	valmiustila	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Käytetään viittaamaan resursseihin, joita ei vaadita tuotannossa olevien IT-palvelujen tuottamiseen, mutta jotka ovat käytettävissä tukemaan IT-palvelun jatkuvuussuunnitelmia. Esimerkiksi valmiustila-tietokonekeskusta voidaan ylläpitää tukemaan kuuman valmiuden, lämpimän valmiuden tai kylmän valmiuden järjestelyjä.
statement of requirements (SOR)	vaatimusmäärittely (SOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. <i>See also</i> terms of reference.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Dokumentti, joka sisältää kaikki tuotteen hankinnan tai uuden tai muutetun IT-palvelun vaatimukset. <i>Ks. myös</i> toimintakehys.
status	tila 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.	Monen tyyppisissä tietueissa esiintyvä vaaditun kentän nimi. Se osoittaa siihen liittyvän konfiguraation rakenneosan, häiriön, ongelman jne. elinkaaren nykyisen vaiheen.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
status accounting	tilan seuranta	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Aktiviteetti, joka vastaa kunkin konfiguraation rakenneosan elinkaaren kirjauksesta ja raportoinnista.
storage management	tiedon tallennuksen hallinta	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Prosessi, joka vastaa tiedon tallennuksesta ja ylläpidosta sen elinkaaren ajan.
strategic	strateginen	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Suunnittelun ja toimituksen kolmesta tasosta korkein (strateginen, taktinen, operatiivinen) Strategiset aktiviteetit sisältävät tavoitteen asettamisen ja pitkän tähtäimen suunnittelun kokonaisvision saavuttamiseksi.
strategic asset	strateginen omaisuus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Mikä tahansa omaisuus, joka on ydinosaamisen, erottavan suorituskyvyn tai kestävän kilpailuedun taustalla, tai joka auttaa liiketoimintayksikköä hyödyntämään liiketoimintamahdollisuuksia. Osa palvelustrategiaa on havaita, miten IT voidaan nähdä strategisena omaisuutena, eikä vain sisäisenä hallinnollisena funktiona.
strategy	strategia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Strateginen suunnitelma määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
strategy management for IT services	IT-palvelujen strategianhallinta	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Prosessi, joka vastaa organisaation näkökulman, aseman, suunnitelmien ja mallien määrittelystä ja ylläpidosta liittyen palveluihin ja niiden hallintaan. Kun strategia on määritelty, IT-palveluiden strategianhallinta vastaa myös liiketoimintatavoitteiden saavuttamisesta.
super user	pääkäyttäjä	<i>(ITIL Service Operation)</i> A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Käyttäjä, joka auttaa muita käyttäjiä, ja avustaa kommunikoinnissa service deskin ja muiden IT-palvelutuottajan osapuolien kanssa. Pääkäyttäjät ovat yleensä IT-palvelun tukemien liiketoimintaprosessin asiantuntijoita, ja he tarjoavat tukea pienissä häiriöissä ja koulutuksessa.
supplier	toimittaja	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. See also supply chain; underpinning contract.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelustrategia)</i> Kolmas osapuoli, joka vastaa IT-palvelun tuottamisessa tarvittavien hyödykkeiden tai palvelujen toimittamisesta. Esimerkkejä toimittajista ovat laitteisto- ja ohjelmistomyyjät, tietoliikenne- ja puhelintoimittajat ja ulkoistusorganisaatiot. Ks. myös toimittajaketju; ulkoinen hankintasopimus.
supplier and contract management information system (SCMIS)	toimittaja- ja sopimushallinnan tietojärjestelmä (SCMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Kokoelma työkaluja, tietoa ja informaatiota, jota käytetään toimittajahallinnan tukena. Ks. myös palvelutietämyksen hallintajärjestelmä.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
supplier management	toimittajahallinta	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. <i>See also</i> supplier and contract management information system.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Prosessi, joka vastaa arvon tuottamisesta toimittajille maksettua rahaa vastaan varmistuen, että kaikki sopimukset toimittajien kanssa tukevat liiketoiminnan tarpeita, ja että kaikki toimittajat täyttävät sopimuksensa velvoitteet. <i>Ks. myös</i> toimittaja- ja sopimushallinnan tietojärjestelmä.
supply chain	toimitusketju	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Toimittajien suorittamat aktiviteetit arvoketjussa. Toimitusketju sisältää tyypillisesti useita toimittajia jokaisen lisätessä arvoa tuotteelle tai palvelulle. <i>Ks. myös</i> arvoverkko.
support group	tukiryhmä	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. <i>See also</i> technical management.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Ryhmä ihmisiä, joilla on teknisiä taitoja. Tukiryhmät tuottavat kaikkien IT-palvelunhallinnan prosessien tarvitseman teknisen tuen. <i>Ks. myös</i> tekninen hallinta.
support hours	tukiaika	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelutuotanto)</i> Ajat tai tunnit, jolloin tuki on käyttäjien käytettävissä. Tyypillisesti nämä ovat tunteja, jolloin service desk on käytettävissä. Tukiaika tulisi määritellä palvelutasosopimuksessa, ja se voi olla eri kuin palveluaika. Esimerkiksi palveluaika voi olla 24 h vuorokaudessa, mutta tukiaika voi olla 07:00-19:00.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
supporting service	taustapalvelu	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> IT-palvelu, jota liiketoiminta ei käytä suoraan, mutta jonka IT-palvelutuottaja tarvitsee tuottaakseen asiakkaalle näkyviä palveluita (esimerkiksi hakemistopalvelu tai palautuspalvelu). Taustapalvelut voivat sisältää myös IT-palveluita, joita käyttää vain IT-palvelutuottaja. Kaikki tuotannossa olevat taustapalvelut ml. ne, jotka ovat valmiita käyttöönottoon, kirjataan palveluluetteloon yhdessä niiden suhteesta asiakkaalle näkyviin palveluihin ja muihin konfiguraation rakenteeseen liittyvän tiedon kanssa.
SWOT analysis	SWOT-analyysi	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Tekniikka, joka arvioi ja analysoi organisaation sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia, sekä sen kohtaamia ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia. SWOT-lyhenne tulee (englanninkielisistä) sanoista vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
system	järjestelmä	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <p>A computer system including hardware, software and applications</p> <p>A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system</p> <p>A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions.</p>	<p>Joukko toisiinsa liittyviä asioita, jotka toimivat yhdessä saavuttaakseen kokonaistavoitteen. Esimerkiksi:</p> <p>Tietokonejärjestelmä sisältäen laitteiston, ohjelmistot ja sovellukset</p> <p>Hallinnointijärjestelmä, joka sisältää politiikat, prosessit, toiminnot, standardit, ohjeet ja työkalut, joita suunnitellaan ja hallinnoidaan yhdessä; esimerkkinä laatujärjestelmä.</p> <p>Tietokannanhallintajärjestelmä tai käyttöjärjestelmä, joka koostuu useista ohjelmistomoduuleista, jotka on suunniteltu suorittamaan joukon toisiinsa liittyviä toimintoja.</p>
system management	järjestelmänhallinta	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	IT-palvelunhallinnan osa, joka keskittyy enemmän IT-infrastruktuurin hallintaan kuin prosesseihin.
tactical	taktinen	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.	Suunnittelun ja toimituksen kolmesta tasosta keskimäinen (strateginen, taktinen, operatiivinen). Taktiset toiminnot sisältävät keskipitkän tähtäimen suunnitelmia tiettyjen tavoitteiden saavuttamiseksi, tyypillisesti viikkojen tai kuukausien tähtäimellä.
technical management	tekninen hallinta	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Toiminto, joka vastaa IT-palvelujen tuessa ja IT-infrastruktuurin hallinnassa tarvittavan teknisten taitojen tuottamisesta. Tekninen hallinta määrittelee tukiryhmien roolit kuten myös vaadittavat välineet, prosessit ja menettelytavat.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
technical observation (TO)	tekninen havainnointi (TO)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen) (ITIL Palvelutuotanto)</i> Menetelmä, jota käytetään palvelun parantamisessa, ongelman tutkimisessa ja saatavuudenhallinnassa. Tekninen tukihenkilöstö tarkkailee IT-palvelun käyttäytymistä ja suorituskykyä, ja tekee parannusehdotuksia.
technical support	tekninen tuki	See technical management.	Ks. myös tekninen hallinta.
tension metrics	tasapainotettu mittaristo	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Joukko toisiinsa liittyviä mittareita, jossa yhden mittarin paranemisella on negatiivinen vaikutus toiseen mittariin. Tasapainotetut mittaristot on suunniteltu varmistamaan, että sopiva tasapaino saavutetaan.
terms of reference (TOR)	toimintakehys (TOR) määrittelydokumentti (TOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Dokumentti, joka määrittelee projektin tai aktiviteetin vaatimukset, laajuuden, tuotokset, resurssit ja aikataulun.
test	testi testaus	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. See also acceptance; service validation and testing.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Toiminto, joka vahvistaa, että konfiguraation rakenneosa, IT-palvelu, prosessi jne. vastaa määrittelyä tai sovittuja vaatimuksia. Ks. myös hyväksyminen; palvelun validointi ja testaus.
test environment	testiympäristö	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Kontrolloitu ympäristö, jota käytetään konfiguraation rakenneosien, jakeluversioiden, IT-palvelujen, prosessien jne. testaamiseen.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
third party	kolmas osapuoli	A person, organization or other entity that is not part of the service provider's own organization and is not a customer – for example, a software supplier or a hardware maintenance company. Requirements for third parties are typically specified in contracts that underpin service level agreements. <i>See also</i> underpinning contract.	Henkilö, organisaatio tai muu osapuoli, joka ei ole osa palveluottajan omaa organisaatiota eikä sen asiakas, esimerkiksi ohjelmistotoimittaja tai laitteiston huoltoyhtiö. Vaatimukset kolmansille osapuolille määritellään yleensä ulkoisilla hankintasopimuksilla, jotka tukevat palvelutasosopimuksia. <i>Ks. myös</i> ulkoinen hankintasopimus.
third-line support	kolmannen tason tuki	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Häiriöiden ratkaisuun ja ongelmien tutkimiseen osallistuvien tukiryhmien hierarkian kolmas taso. Jokainen taso sisältää edellistä enemmän erikoistaitoja, tai sillä on enemmän aikaa tai muita resursseja.
threat	uhka	A threat is anything that might exploit a vulnerability. Any potential cause of an incident can be considered a threat. For example, a fire is a threat that could exploit the vulnerability of flammable floor coverings. This term is commonly used in information security management and IT service continuity management, but also applies to other areas such as problem and availability management.	Mikä tahansa asia, joka voi käyttää hyväksi haavoittuvuutta. Mikä tahansa mahdollinen häiriön syy voidaan käsittää uhkana. Esimerkiksi tuli on uhka, joka voi käyttää hyväksi tulenaran lattiapäällysteen haavoittuvuutta. Termiä käytetään usein tietoturvan hallinnassa ja IT-palvelun jatkuvuudenhallinnassa, mutta se koskee myös muita alueita, kuten ongelman- ja saatavuudenhallintaa.
threshold	kynnysarvo raja-arvo	The value of a metric that should cause an alert to be generated or management action to be taken. For example, 'Priority 1 incident not solved within four hours', 'More than five soft disk errors in an hour', or 'More than 10 failed changes in a month'.	Mittarin arvo, jonka tulisi aiheuttaa hälytyksen tekemisen tai hallinnointitoimenpiteen suorittamisen; esimerkiksi 'Prioriteetti luokkaan 1 kuuluvaa häiriötä ei ole ratkaistu 4 tunnissa', 'enemmän kuin 5 levyvirhettä tunnissa', tai 'enemmän kuin 10 epäonnistunutta muutosta kuukaudessa'.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
throughput	suoritusteho	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Transaktioiden tai muiden suoritettujen tapahtumien määrän mittaus tietyllä ajanjaksolla; esimerkiksi 5000 sähköpostia lähetetty tunnissa tai 200 levykyselyä sekunnissa.
total cost of ownership (TCO)	omistamisen kokonaiskustannus (TCO)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. See also total cost of utilization.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Menetelmä, jota käytetään auttamaan investointipäätösten teossa. TCO arvioi konfiguraation rakenneosan omistuksen koko elinkaaren kustannukset, ei vain alkuperäistä hankintakustannusta tai ostohintaa. Ks. myös käytön kokonaiskustannus.
total cost of utilization (TCU)	käytön kokonaiskustannus (TCU)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. See also total cost of ownership.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Menetelmä, jota käytetään auttamaan investointi- ja palvelun hankintapäätöksen tekoa. TCU arvioi IT-palvelun käytöstä aiheutuvat koko elinkaaren kustannukset asiakkaalle. Ks. myös omistamisen kokonaiskustannus.
total quality management (TQM)	kokonaislaadunhallinta (TQM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Menetelmä jatkuvan palvelun parantamisen hallintaan käyttämällä laatu järjestelmää. Kokonaislaadunhallinta luo kulttuurin, jossa kaikki organisaation ihmiset osallistuvat jatkuvan valvonnan ja parantamisen prosessiin.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
transaction	transaktio	A discrete function performed by an IT service – for example, transferring money from one bank account to another. A single transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these are completed successfully or none of them is carried out.	IT-palvelun suorittama luottamuksellinen toiminto, esimerkiksi rahan siirto pankkitililtä toiselle. Yksittäinen transaktio voi sisältää lukuisia tiedon lisäyksiä, poistoja ja muunnoksia. Joko kaikki näistä toteutetaan onnistuneesti, tai yhtäkään niistä ei suoriteta.
transfer cost	siirtokustannus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a transfer cost.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Kustannustyyppi, jonka avulla seurataan organisaation toisen osan puolesta tehtyä rahan käyttöä. Esimerkiksi IT-palvelutuottaja voi maksaa ulkoiselle konsultille, joka tulee taloushallinnon käyttöön, ja osoittaa kustannukset heille. IT-palvelutuottaja kirjaisi tämän siirtokustannuksena.
transition	transitio siirto	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Tilan muutos, joka osoittaa IT-palvelun tai muun rakenneosan siirtämisen yhdestä elinkaaren vaiheesta seuraavaan.
transition planning and support	transition suunnittelu ja tuki	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Prosessi, joka vastaa kaikkien palvelutransition prosessien suunnittelusta ja niiden vaatimien resurssien koordinoinnista.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
trend analysis	trendianalyysi	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> 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.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Tiedon analysointi tunnistamaan aikaan liittyviä malleja. Trendianalyysiä käytetään ongelmanhallinnassa tunnistamaan yleisiä toimintahäiriöitä tai herkästi särkyviä konfiguraation rakenneosia, sekä kapasiteetinhallinnassa mallinnusvälineenä ennustamaan tulevaa käyttäytymistä. Sitä käytetään myös hallintavälineenä tunnistamaan puutteita IT-palvelunhallinnan prosesseissa.
tuning	säätäminen	The activity responsible for planning changes to make the most efficient use of resources. Tuning is most commonly used in the context of IT services and components. Tuning is part of capacity management, which also includes performance monitoring and implementation of the required changes. Tuning is also called optimization, particularly in the context of processes and other non-technical resources.	Toiminto, joka suunnittelee muutoksia, joilla saadaan resurssit mahdollisimman tehokkaasti käyttöön. Säätämistä käytetään useimmiten IT-palveluiden ja komponenttien yhteydessä. Säätäminen on osa kapasiteetinhallintaa, joka sisältää myös suorituskyvyn valvonnan ja tarvittavien muutosten tekemisen. Säätämistä kutsutaan myös optimoinniksi, erityisesti prosessien ja muiden ei-tekniisten resurssien yhteydessä.
Type I service provider	I tyyppin palvelutuottaja	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Sisäinen palvelutuottaja, joka on liiketoimintayksikön sisällä. Organisaatiossa voi olla useita I tyyppin palvelutuottajia.
Type II service provider	II tyyppin palvelutuottaja	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Sisäinen palvelutuottaja, joka tuottaa jaettuja IT-palveluja useammalle kuin yhdelle liiketoimintayksikölle. Tyyppin II palvelutuottajat tunnetaan myös termillä 'jaetut palveluyksiköt'
Type III service provider	III tyyppin palvelutuottaja	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Palvelutuottaja, joka tuottaa IT-palveluja ulkoisille asiakkaille.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
underpinning contract (UC)	ulkoinen hankintasopimus (UC)	<i>(ITIL Service Design)</i> A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> IT-palvelutuottajan ja kolmannen osapuolen välinen sopimus. Kolmas osapuoli tuottaa hyödykkeitä tai palveluja, jotka tukevat IT-palvelun tuottamista asiakkaalle. Ulkoinen hankintasopimus määrittelee vaadittavat tavoitteet ja vastuut yhdessä tai useammassa palvelutasosopimuksessa sovittujen palvelutasotavoitteiden saavuttamiseksi.
unit cost	yksikkökustannus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Yksittäisen IT-palvelun komponentin tuottamisen kustannukset IT-palvelutuottajalle, esimerkiksi yksittäisen työaseman tai transaktion kustannukset.
urgency	kiireellisyys	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu) (ITIL Palvelutransitio)</i> Mittaa sitä, kuinka kauan kestää, ennen kuin häiriöllä, ongelmalla tai muutoksella on merkittävä vaikutus liiketoimintaan. Esimerkiksi korkean vaikutuksen häiriöllä voi olla matala kiireellisyys, jos vaikutus liiketoimintaan tulee esille vasta tilikauden lopussa. Vaikutusta ja kiireellisyyttä käytetään prioriteetin määrittelyyn.
usability	käyttökelpoisuus	<i>(ITIL Service Design)</i> The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Sovelluksen, tuotteen tai IT-palvelun käytön helppous. Käyttökelpoisuusvaatimukset sisältyvät usein vaatimusmäärittelyyn.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
use case	käyttötapaus	<i>(ITIL Service Design)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Menetelmä, jota käytetään tarvittavan toiminnallisuuden ja tavoitteiden määrittelyyn ja testauksen suunnitteluun. Käyttötapaukset määrittävät realistiset ennusteet, jotka kuvaavat käyttäjien ja IT-palvelun tai muun järjestelmän välistä vuorovaikutusta.
user	käyttäjä	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.	Henkilö, joka käyttää IT-palvelua päivittäin. Käyttäjät ovat eri asia kuin asiakkaat, koska jotkut asiakkaat eivät suoraan käytä IT-palvelua.
user profile (UP)	käyttäjäprofiili (UP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> IT-palvelujen käyttäjäkysynnän malli. Jokainen käyttäjäprofiili sisältää yhden tai useampia liiketoiminta-aktiivisuusmalleja.
utility	hyöty	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Tiettyä tarvetta vastaava tuotteen tai palvelun tarjoama toiminnallisuus. Hyöty voidaan tiivistää sanomalla 'mitä palvelu tekee', ja sitä voidaan käyttää apuna määriteltäessä, pystyykö palvelu saavuttamaan vaaditut tuotokset, tai onko se 'käyttötarkoitukseen sopiva'. Ks. myös palvelun validointi ja testaus.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
validation	validointi	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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. <i>See also</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Toiminto, joka varmistaa, että uusi tai muutettu IT-palvelu, prosessi, suunnitelma tai muu tuotos vastaa liiketoimintatarpeita. Validointi varmistaa, että liiketoimintavaatimukset saavutetaan, vaikka ne olisivat muuttuneet alkueräisestä suunnitelmasta. <i>Ks. myös</i> hyväksyminen; laatuhyväksyntä; palvelun validointi ja testaus; varmentaminen.
value chain	arvoketju	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Sarja prosesseja, jotka luovat tuotteen tai palvelun, jolla on arvo asiakkaalle. Jokainen sarjan askel rakentuu edellisille askelmille, ja hyödyttää kokonaistuotetta tai -palvelua. <i>Ks. myös</i> arvoverkko.
value for money	vastine rahalle	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. <i>See also</i> cost benefit analysis.	Kustannustehokkuuden epämuodollinen mitta. Vastine rahalle perustuu usein vaihtoehtojen kustannusten vertailuun. <i>Ks. myös</i> kustannushyöty-analyysi.
value network	arvoverkko	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. <i>See also</i> partnership; value chain.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Yhden tai useamman ryhmän tai organisaation monimutkainen suhdejoukko. Arvoa tuotetaan tietämyksen, informaation, hyödykkeiden tai palvelujen vaihtamisella. <i>Ks. myös</i> partneruus; arvoketju.
value on investment (VOI)	sijoitetun pääoman arvo (VOI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL Jatkuva palvelun parantaminen)</i> Investoinnin odotetun hyödyn mittari. VOI ottaa huomioon sekä taloudelliset että aineettomat hyödyt. <i>Ks. myös</i> sijoitetun pääoman tuotto.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
variable cost	muuttuva kustannus	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Kustannus, joka on riippuvainen siitä, kuinka paljon IT-palvelua käytetään, kuinka monta tuotetta tuotetaan, käyttäjien määrästä ja tyypistä tai jostain muusta, jota ei voida kiinnittää etukäteen.
variance	varianssi	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.	Suunnitellun arvon ja todellisen mitatun arvon välinen ero. Käytetään yleensä taloushallinnassa, kapasiteetin hallinnassa ja palvelutason hallinnassa, mutta voidaan soveltaa mihin tahansa alueeseen, jossa käytetään suunnitelmia.
verification	varmennus verifiointi	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. See <i>also</i> acceptance; validation; service validation and testing.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Toiminto, joka varmistaa, että uusi tai muutettu IT-palvelu, prosessi, suunnitelma tai muu tuotos on valmis, täsmällinen, luotettava, ja se vastaa suunnittelumääryksiä. <i>Ks. myös</i> hyväksyminen; validointi; palvelun validointi ja testaus.
verification and audit	verifiointi ja auditointi	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Toimenpiteet, jotka varmistavat, että tieto konfiguraatitietokannassa on oikeaa, ja että kaikki konfiguraation rakenneosat on identifioitu ja kirjattu. Verifiointi sisältää rutiinitarkistukset, jotka ovat muiden prosessien osia; esimerkkinä työaseman sarjanumeron verifiointi, kun käyttäjä kirjaa häiriön. Auditointi on määräajoin tehtävä muodollinen tarkastus.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
version	versio	<i>(ITIL Service Transition)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutransitio)</i> Versiota käytetään tunnistamaan tietty konfiguraation rakenneosan perustaso. Versiot käyttävät tavallisesti nimeämiskäytäntöä, joka mahdollistaa jokaisen perustason järjestyksen tai päiväyksen identifioimisen. Esimerkiksi palkanlaskentasovelluksen versio 3 sisältää versio 2:een päivitettyt toiminnallisuudet.
vision	visio	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. <i>See also</i> mission.	Kuvaus siitä, miksi organisaatio aikoo tulla tulevaisuudessa. Ylin johto luo vision, ja sitä käytetään vaikuttamaan kulttuuriin ja strategiseen suunnitteluun. <i>Ks. myös</i> missio.
vital business function (VBF)	ydinliiketoiminto (VBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management.	<i>(ITIL Palvelusuunnittelu)</i> Liiketoimintaprosessin osa, joka on kriittinen liiketoiminnan menestykselle. Ydinliiketoiminnot ovat tärkeitä huomioonotettavia asioita liiketoiminnan jatkuvuudenhallinnassa, IT-palvelun jatkuvuudenhallinnassa ja saatavuudenhallinnassa.
vulnerability	haavoittuvuus	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.	Heikkous, jota uhka voi käyttää hyväkseen; esimerkiksi avoin palomuuriportti, salasana, jota ei koskaan vaihdeta tai helposti syttyvä matto. Puuttuva kontrollointi katsotaan myös haavoittuvuudeksi.
warm standby	lämmin valmiustila	<i>See intermediate recovery.</i>	<i>Ks. myös</i> keskitason toipuminen.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
warranty	takuu	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	<i>(ITIL Palvelustrategia)</i> Varmistus siitä, että tuote tai palvelu vastaa sovittuja vaatimuksia. Tämä voi olla muodollinen sopimus kuten palvelutasosopimus, tai se voi olla myös markkinointiviesti tai brändin luoma mielikuva. Takuu viittaa palvelun kykyyn olla saatavilla tarvittaessa, ja kykyyn toimittaa riittävää kapasiteettia ja luotettavuutta jatkuvuuden ja tietoturvan kannalta. Takuu voidaan tiivistää sanomalla 'miten palvelua tuotetaan', ja sitä voidaan käyttää määrittelemään, onko palvelu 'käyttöön sopiva'. IT-palvelun liiketoiminta-arvo saadaan aikaan hyödyn ja takuun yhdistelmänä. Ks. myös palvelun validointi ja testaus.
work in progress (WIP)	työn alla (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.	Vaihe tai tila, joka tarkoittaa, että toimenpiteet ovat alkaneet, mutta niitä ei ole vielä saatettu päätökseen. Käytetään yleisesti häiriöiden, ongelmien, muutosten jne. tilana.
work instruction	työohje	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.	Dokumentti, joka sisältää yksityiskohtaiset ohjeet, jotka erittelevät tarkasti, mitä vaiheita aktiviteetin suorittamisessa tarvitaan. Työohje sisältää paljon enemmän yksityiskohtia kuin menettelytapaohje, ja se luodaan vain silloin, kun yksityiskohtainen ohjeistus on tarpeen.
work order	työtilaus	A formal request to carry out a defined activity. Work orders are often used by change management and by release and deployment management to pass requests to technical management and application management functions.	Muodollinen pyyntö tehdä tietty aktiviteetti. Työtilauksia käytetään usein muutoksenhallinnassa sekä jakelun- ja käyttöönotonhallinnassa pyyntöjen lähettämässä tekninen hallinta - ja sovellushallintafunktiolle.

Englanninkielinen termi	Suomenkielinen termi	Englanninkielinen määritelmä	Suomenkielinen määritelmä
workaround	väliaikaisratkaisu	<i>(ITIL Service Operation)</i> 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.	<i>(ITIL Palvelutuotanto)</i> Häiriön tai ongelman vaikutuksen vähentäminen tai eliminointi silloin, kun lopullista ratkaisua ei ole vielä saatavilla; esimerkkinä vikaantuneen konfiguraation rakenneosan uudelleen käynnistys. Ongelmien väliaikaisratkaisut on dokumentoitu tunnettujen virheiden tietueisiin. Väliaikaisratkaisut häiriöille, joilla ei ole siihen liittyvää ongelmatietuetta, dokumentoidaan häiriötietueeseen.
workload	työmäärä (henkilöresurssit) työkuorma (laiteresurssit)	The resources required to deliver an identifiable part of an IT service. Workloads may be categorized by users, groups of users, or functions within the IT service. This is used to assist in analysing and managing the capacity, performance and utilization of configuration items and IT services. The term is sometimes used as a synonym for throughput.	IT-palvelun tunnistettavissa olevan osan tuottamiseen tarvittavat resurssit. Työmäärät voidaan luokitella käyttäjien, käyttäjäryhmien tai IT-palvelun toimintojen mukaan. Tätä käytetään avustamaan kapasiteetin, suorituskyvyn ja konfiguraation rakenneosien ja IT-palvelujen käytön analysointia ja hallintaa. Termiä 'työkuorma' käytetään joskus suoritustehon synonyyminä.

Lista lyhenteistä

Englanninkielinen lyhenne	Suomen kielessä käytettävä lyhenne	Englanninkielinen täydellinen termi	Suomenkielinen täydellinen termi
ACD	ACD	automatic call distribution	automaattinen puhelun ohjaus
AM	AM	availability management	saatavuudenhallinta
AMIS	AMIS	availability management information system	saatavuudenhallinnan tietojärjestelmä
ASP	ASP	application service provider	sovelluspalvelutuottaja
AST	AST	agreed service time	sovittu palveluaika
BCM	BCM	business continuity management	liiketoiminnan jatkuvuudenhallinta
BCP	BCP	business continuity plan	liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelma
BIA	BIA	business impact analysis	liiketoiminnan vaikutusanalyysi
BMP	BMP	Best Management Practice	Paras Hallintakäytäntö
BRM	BRM	business relationship manager	liikesuhdevastaava asiakaspäällikkö
BSI	BSI	British Standards Institution	Britannian standardointijärjestö
CAB	CAB	change advisory board	muutoskomitea
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	pääomakustannukset
CCM	CCM	component capacity management	komponentin kapasiteetin hallinta
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	komponentin vikaantumisen vaikutusanalyysi

Englanninkielinen lyhenne	Suomen kielessä käytettävä lyhenne	Englanninkielinen täydellinen termi	Suomenkielinen täydellinen termi
CI	CI	configuration item	konfiguraation rakenneosa
CMDB	CMDB	configuration management database	konfiguraatitietokanta
CMIS	CMIS	capacity management information system	kapasiteetin hallinnan tietojärjestelmä
CMM	CMM	capability maturity model	kyvykkyyden kypsyysmalli
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	Capability Maturity Model Integration
CMS	CMS	configuration management system	konfiguraationhallintajärjestelmä
COBIT	COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	Control Objectives for Information and related Technology
COTS	COTS	commercial off the shelf	kaupallinen valmisohjelmisto
CSF	CSF	critical success factor	kriittinen menestystekijä
CSI	CSI	continual service improvement	jatkuva palvelun parantaminen
CSIP	CSIP	continual service improvement plan	jatkuvan palvelun parantamisen suunnitelma
CTI	CTI	computer telephony integration	tietokone-puhelinintegraatio
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	Tiedosta-Informaation-Tietämykseen-Viisauteen
DML	DML	definitive media library	definiitivinen mediakirjasto
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	häätämuutoskomitea
ELS	ELS	early life support	alkuvaiheen tuki

Englanninkielinen lyhenne	Suomen kielessä käytettävä lyhenne	Englanninkielinen täydellinen termi	Suomenkielinen täydellinen termi
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	eSourcing Capability Model for Client Organizations
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	eSourcing Capability Model for Service Providers
FTA	FTA	fault tree analysis	vikapuuanalyysi
IRR	IRR	internal rate of return	sisäinen tuottoaste
ISG	ISG	IT steering group	IT-ohjausryhmä
ISM	ISM	information security management	tietoturvan hallinta
ISMS	ISMS	information security management system	tietoturvan hallintajärjestelmä
ISO	ISO	International Organization for Standardization	Kansainvälinen standardointiorganisaatio
ISP	ISP	internet service provider	internet-operaattori internet-palvelutuottaja
IT	IT	information technology	informaatioteknologia
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	IT-palvelun jatkuvuudenhallinta
ITSM	ITSM	IT service management	IT-palvelunhallinta
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	IT Service Management Forum
IVR	IVR	interactive voice response	vuorovaikutteinen äänivastaus
KEDB	KEDB	known error database	tunnettujen virheiden tietokanta

Englanninkielinen lyhenne	Suomen kielessä käytettävä lyhenne	Englanninkielinen täydellinen termi	Suomenkielinen täydellinen termi
KPI	KPI	key performance indicator	keskeinen suorituskykymittari
LOS	LOS	line of service	palvelualue
MIS	MIS	management information system	hallintatietojärjestelmä
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	Riskienhallinta
MTBF	MTBF	mean time between failures	keskimääräinen katkosten välinen aika
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	keskimääräinen palveluhäiriöiden välinen aika
MTRS	MTRS	mean time to restore service	keskimääräinen aika palvelun palauttamiseen
MTTR	MTTR	mean time to repair	keskimääräinen korjausaika
NPV	NPV	net present value	(netto)nykyarvo
OLA	OLA	operational level agreement	sisäinen hankintasopimus
OPEX	OPEX	operational expenditure	operatiivinen kustannus tuotantokustannus
PBA	PBA	pattern of business activity	liiketoiminta-aktiivisuusmalli
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	Suunnittele-Toteuta-Tarkasta-Toimi
PFS	PFS	prerequisite for success	onnistumisen edellytys
PIR	PIR	post-implementation review	muutoksen jälkiarviointi
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	Project Management Body of Knowledge
PMI	PMI	Project Management Institute	Project Management Institute

Englanninkielinen lyhenne	Suomen kielessä käytettävä lyhenne	Englanninkielinen täydellinen termi	Suomenkielinen täydellinen termi
PMO	PMO	project management office	projektitoimisto
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	PRojects IN Controlled Environments
PSO	PSO	projected service outage	ennakoitu palvelukatko
QA	QA	quality assurance	laadunvarmistus
QMS	QMS	quality management system	laatujärjestelmä
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	vastuullinen, tulosvastuullinen, konsultoitava, tiedotettava
RCA	RCA	root cause analysis	perusyyanalyysi juurisyyanalyysi
RFC	RFC	request for change	muutospyyntö
ROA	ROA	return on assets	kokonaispääoman tuotto
ROI	ROI	return on investment	sijoitetun pääoman tuotto
RPO	RPO	recovery point objective	maksimi tiedonmenetysjakso
RTO	RTO	recovery time objective	toipumisaikatavoite
SAC	SAC	service acceptance criteria	palvelun hyväksymiskriteerit
SACM	SACM	service asset and configuration management	palveluomaisuuden- ja konfiguraationhallinta
SAM	SAM	software asset management	ohjelmisto-omaisuudenhallinta
SCM	SCM	service capacity management	palvelun kapasiteetinhallinta

Englanninkielinen lyhenne	Suomen kielessä käytettävä lyhenne	Englanninkielinen täydellinen termi	Suomenkielinen täydellinen termi
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	toimittaja- ja sopimushallinnan tietojärjestelmä
SDP	SDP	service design package	palvelusuunnittelupaketti
SFA	SFA	service failure analysis	palvelun toimintahäiriöanalyysi
SIP	SIP	service improvement plan	palvelun kehittämissuunitelma
SKMS	SKMS	service knowledge management system	palvelutietämyksen hallintajärjestelmä
SLA	SLA	service level agreement	palvelutasosopimus
SLM	SLM	service level management	palvelutasonhallinta
SLP	SLP	service level package	palvelutasopaketti
SLR	SLR	service level requirement	palvelutasovaatimus
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	määritelty, mitattava, saavutettava, asiaankuuluva ja aikataulutettu
SMIS	SMIS	security management information system	tietoturvanhallinnan tietojärjestelmä
SMO	SMO	service maintenance objective	huoltoikkuna
SoC	SoC	separation of concerns	jakaminen ratkaisukohteisiin
SOP	SOP	standard operating procedure	standardityöohjeistus
SOR	SOR	statement of requirements	vaatimusmäärittely
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	Sarbanes-Oxley (USA:n laki)

Englanninkielinen lyhenne	Suomen kielessä käytettävä lyhenne	Englanninkielinen täydellinen termi	Suomenkielinen täydellinen termi
SPI	SPI	service provider interface	palvelutuottajarajapinta
SPM	SPM	service portfolio management	palvelusalkunhallinta palveluportfolionhallinta
SPOF	SPOF	single point of failure	yksittäinen vikaantumispiste
TCO	TCO	total cost of ownership	omistamisen kokonaiskustannus
TCU	TCU	total cost of utilization	käytön kokonaiskustannus
TO	TO	technical observation	tekninen havainnointi
TOR	TOR	terms of reference	toimintakehys määrittelydokumentti
TQM	TQM	total quality management	kokonaislaadunhallinta
UC	UC	underpinning contract	ulkoisen hankintasopimus
UP	UP	user profile	käyttäjäprofiili
VBF	VBF	vital business function	ydinliiketoiminto
VOI	VOI	value on investment	sijoitetun pääoman arvo
WIP	WIP	work in progress	työn alla

Pyörre-logo™ on Cabinet Officen tavaramerkki

ITIL® on Cabinet Officen rekisteröity tavaramerkki

PRINCE2® on Cabinet Officen rekisteröity tavaramaerkki

M_o_R® on Cabinet Officen rekisteröity tavaramerkki