



Slovník

Správy služeb IT

Termíny, akronymy a zkratky

(A Dictionary of IT Service management, Terms,
Acronyms and Abbreviations, Czech edition)



IT Infrastructure Library

Správa služeb IT

Termíny, akronymy a zkratky

Verze 2, Květen 2006

Publikováno:

itSMF Ltd. Webbs Court
8 Holmes Road
Earley

Reading RG6 7BH
United Kingdom
Tel.: +44(0)118 9186500
Fax: +44(0)118 9699749
e-mail: publications@itsmf.co.uk
www.itsmf.com

itSMF Czech Republic, o.s.,
Vyskočilova 3/741
Praha 4

140 00
Česká republika

e-mail: info@itsmf.cz
www.itsmf.cz

Publikace vychází z dalších materiálů chráněných copyrightem s povolením vlastníků copyrightů.

itSMF děkuje přispěvatelům za jejich připomínky v rámci rozsáhlé mezinárodní revize pro zajištění kvality.

ITIL® je registrovanou obchodní známkou a registrovanou známkou společenství Office of Government Commerce (OGC) a je registrována u U.S. Patent and Trademark Office.

© Crown - materiál chráněný copyrightem je reprodukován s laskavým svolením OGC a kontrolora Her Majesty's Stationery Office (HMSO).

© Copyright itSMF, 2004-2007

Originál tohoto dokumentu lze najít na

<http://www.best-management-practice.com/officialsite.asp?DI=575004&FO=1230366>

Tento dokument je chráněn copyrightem, poučení pro sdílení, kopírování a reprodukci tohoto materiálu naleznete na konci tohoto dokumentu!

Na překladu se podíleli následující členové itSMF Czech republic, o.s.:

- Ivan Volný, předseda publikačního výboru
- Táňa Sýkorová
- Lubomír Šveřepa
- Lubomír Lukáč
- Jiří Hudec

itSMF CZ chce poděkovat za spolupráci také Lence Volné Tichavské, která nejenom, že tolerovala práci svého manžela, ale sama také aktivně přispěla k výslednému překladu.

Finální revizi provedl:

- Vladimír Kufner, 1.místopředseda itSMF CZ

Poznámky k překladu:

- Materiál vznikl jako kompilát originální anglické verze a pozdějších aktualizací na webu
- 2 výrazy uváděné v angličtině nejsou podle názorů překladatelů běžně používány, budí zmatení u čtenářů a proto NEBYLY umístěny do české verze
- Pro některá slova (release, build a deployment) neexistují ustálené české překlady, proto je překlad buďto zachován s původním anglickým originálem a nebo je použit opis
- Překlad byl prováděn ve snaze v maximální míře uplatnit české termíny reálně užívané v odborné praxi. Přesto se mohlo stát, že v některých případech nebyl nalezen optimální český ekvivalent termínu. Pokud je laskavému čtenáři znám překlad, který by mohl lépe vyjadřovat termín, prosím napište nám na publications@itsmf.cz

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Absorbed Overhead	(Financial Management) Indirect cost of providing a Service , which can be fairly allocated to specific Customers . This can be based on usage or some other fair measurement. For example cost of providing network bandwidth or shared servers. See also Direct Cost , Indirect Cost , Unabsorbed Overhead .	Absorbovaná režie	(Financial Management) Nepřímý náklad (režie) týkající se dodávané služby , který může být spravedlivě rozdělen mezi jednotlivé zákazníky . Rozdělen může být na základě využívání služby nebo jiného spravedlivého měření. Například náklad na poskytování sítě s určitou šířkou pásma nebo sdílených serverů. Viz také Přímý náklad , Nepřímý náklad , Neabsorbovaná režie .
Acceptance	Synonym for Assurance .	Akceptace	v angličtině jiný termín pro akceptaci
Account Manager	(Business Relationship Management) A Role that is very similar to Business Relationship Manager , but includes more commercial aspects. Most commonly used when dealing with External Customers .	Manažer zákaznických vztahů (Account manager)	(Správa obchodních vztahů) Role velmi podobná roli Správce vztahů s businesssem , která však více zohledňuje obchodní aspekty. Většinou se používá ve vztahu k vnějším zákazníkům .
Accounting	In the context of ITSM , this is a synonym for IT Accounting .	Účtování	V kontextu ITSM se jedná o synonymum pro účtování IT.
Accounting Period	(Financial Management) A period of time for which Budgets , Charges , Depreciation and other financial calculations are made. Usually one year. See Financial Year .	Účtovací období	(Správa financí) Časové období, pro které se vytváří rozpočty , poplatky , odpisy a jiné finanční výpočty. Obvykle se jedná o období jednoho roku. Viz Finanční rok .
Accredited	Officially authorised to carry out a Role . For example an Accredited body may be authorised to provide training or to conduct Audits . See Registered Certification Body (RCB) . (Security Management) Official authorisation for a Certified Configuration to be used for a specific purpose.	Akreditovaný	Oficiálně schválený pro zastávání určité role . Například akreditovaná instituce může být schválena pro provádění školení nebo pro provádění auditů . Viz Registrovaná certifikační instituce (RCB) . (Správa bezpečnosti) Oficiální schválení pro certifikovanou konfiguraci , která může být použita pro specifické použití.
Activity	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 .	Činnost	Sada úkonů navržená tak, aby se dosáhlo dílčích výsledků. Činnosti jsou obvykle definovány jako část procesů nebo plánů a jsou dokumentovány v postupech.
Agreed Service Time	(Availability Management) A synonym for Service Hours , commonly used in formal calculations of Availability . See Downtime .	Dohodnutá provozní doba služby	(Availability Management) Synonymum pro provozní hodiny běžně používané ve formálních výpočtech dostupnosti . Viz Výpadek .
Agreement	A Document that describes a formal understanding between two or more parties. An Agreement is not legally binding, unless it forms part of a Contract . See Service Level Agreement , Operational Level Agreement .	Dohoda	Dokument , který popisuje formální rámec mezi dvěma nebo více stranami. Dohoda není právně závazná, pokud netvoří část smlouvy . Viz Dohoda o úrovni služeb , Dohoda o úrovni provozních služeb (OLA).
Alert	A warning that a threshold has been reached, something has changed, or a Failure has occurred. Alerts are often created and managed by System Management tools and are managed by the Event Management Process .	Upozornění	Varování, že byla dosažena nastavená prahová hodnota něco se změnilo nebo se vyskytla porucha . Upozornění je často vytvořeno a spravováno nástroji správy systémů a je řízeno procesem správy událostí .
Allocated Cost	A cost that can be directly identified with and assigned to a particular Customer, service, activity, etc. (cf. Apportioned Cost).	Alokovaný náklad	Náklad, který může být jednoduše identifikován a přiřazen konkrétnímu zákazníkovi, službě, činnosti atd. (viz též Rozdělený náklad)
Analytical Modelling	A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of a Configuration Item or IT Service . Analytical Models are commonly used in Capacity Management and Availability Management . See Modelling .	Analytické modelování	Technika, která využívá pro předvídaní chování konfigurační položky nebo služby IT matematické modely. Analytické modely jsou běžně používány ve správě kapacit a ve správě dostupnosti . Viz Modelování
Application	Software that provides Functions that are required by an IT Service . Each Application may be part of more than one IT Service . An Application runs on one or more Servers or Clients . See Application Management , Application Portfolio .	Aplikace	Software, který poskytuje funkce požadované službou IT . Každá aplikace může být částí více služeb IT . Aplikace běží na jednom nebo více serverech anebo klíentech . Viz Správa aplikací , Aplikační portfolio .
Application Management	The Process responsible for managing Applications throughout their Lifecycle . See Application Portfolio .	Správa aplikací	Proces odpovědný za správu aplikací v průběhu jejich životního cyklu . Viz Aplikační portfolio .

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Application Portfolio	A Database used to manage Applications throughout their Lifecycle . An Application Portfolio contains key Attributes of all Applications deployed in the Business . See Portfolio of Services .	Aplikační portfolio	Databáze využívaná ke správě aplikací v průběhu jejich životního cyklu . Aplikační portfolio obsahuje klíčové atributy všech používaných aplikací . Viz Portfolio služeb
Application Service Provider (ASP)	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 .	Poskytovatel aplikační služby (ASP)	Externí poskytovatel služby , který poskytuje služby IT prostřednictvím aplikací , které běží v prostorách poskytovatele služby . Uživatelé přistupují k aplikacím prostřednictvím síťového připojení k poskytovateli služby .
Application Sizing	(Capacity Management) 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 .	Nastavování rozsahu aplikace / Škálování	(Capacity Management) Činnost, odpovědná za porozumění požadavkům na zdroje, potřebné pro podporu nové aplikace nebo při velké změně existující aplikace. Nastavování rozsahu aplikace pomáhá zajistit, aby služba IT dosáhla dohodnutých cílů úrovně služeb (Service Level Targets) jak kapacitních, tak výkonnostních.
Apportioned Cost	A (overhead) cost that is shared by a number of Customers, services, etc. This cost must be shared on an equitable basis (cf. Allocated Cost).	Rozdělený náklad	Režijní náklad, který je sdílen několika zákazníky, službami apod. Tento náklad musí být sdílen spravedlivě (viz též Alokovaný náklad)
Assembly CI	(Configuration Management) A Configuration Item that is made up from a number of other CIs . For example a Server CI may contain Cis for CPUs, Disks, Memory etc.; an IT Service CI may contain many Hardware , Software and other Cis . See Component CI , Build .	Souhrnná konfigurační položka	(Configuration management) Konfigurační položka , která je tvořena několika dalšími konfiguračními položkami . Například konfigurační položka server může obsahovat konfigurační položky pro procesory, disky, paměti a podobně; konfigurační položka služby IT může obsahovat mnoho hardwarových , softwarových a jiných konfiguračních položek . Viz Dílků konfigurační položky , Build
Asset	Something that contributes to an IT Service . Assets can include people, accommodation, Servers , software, data, networks, paper Records , telephones etc. Assets that need to be individually managed are also Configuration Items . For example the door lock on a computer room, or a consumable item would not be a Configuration Item . In the context of Financial Management , items below a specific value are not considered to be Assets as it would not be Cost Effective to track and manage them. See Asset Management , Depreciation , Risk Assessment .	Aktiva	To, co se podílí na službách IT. Aktiva mohou zahrnovat lidi, zařízení, servery, software, data, sítě, papírové záznamy, telefony atd. Aktiva, která musí být individuálně spravována, jsou také konfiguračními položkami. Např. zámek na dveřích do počítačového sálu nebo spotřební materiál nejsou konfigurační položkou. V kontextu správy financí nejsou položky pod určitou hodnotou považovány za aktiva (assets), protože by nebylo nákladově efektivní tyto položky sledovat a spravovat je. Viz Správa aktiv, Odpisy, Posouzení rizik
Asset Management	(Financial Management) Asset Management is the Business Process responsible for tracking and reporting the value and ownership of financial Assets throughout their Lifecycle . See Asset Register .	Správa aktiv	(Financial Management) Správa aktiv je podnikový proces, odpovídající za sledování a vykazování hodnoty a vlastnictví finančních aktiv během celého jejich životního cyklu. Viz Inventární kniha.
Asset Register	(Financial Management) A list of Assets , which includes their ownership and value. The Asset Register is maintained by Asset Management .	Inventární kniha	(Financial Management) Seznam aktiv , který obsahuje informaci o vlastnictví a hodnotě. Informace v Inventární knize je udržována správou aktiv (Asset Management) .
Assurance	The Activity that obtains management agreement that a Process , Plan , or other Deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified Requirements . Assurance is different from Audit , which is more concerned with Compliance to a formal Standard .	Ověření	Činnost , jejímž prostřednictvím získáme souhlas managementu, že proces , plán nebo jiná součást dodávky jsou kompletní, správné, spolehlivé a splňují specifikované požadavky . Ověření je něco jiného než audit , který se víc zaměřuje na soulad s formální normou (standardem).
Attribute	(Configuration Management) A piece of information about a Configuration Item . Examples are name, location, Version number, and Cost . Attributes of CIs are recorded in the Configuration Management Database (CMDB) . See Relationship .	Atribut	(Configuration Management) Část informace o konfigurační položce . Například jméno, umístění, číslo verze a náklady . Atributy konfigurační položky jsou uchovávány v databázi správy konfigurace (CMDB) . Viz Vztahy .

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Audit	Formal inspection and verification to check whether a Standard or set of Guidelines is being followed, that Records are accurate, or that Efficiency and Effectiveness targets are being met. An Audit may be carried out by internal or external groups. See Certification, Assurance .	Audit	Formální kontrola a ověření, zda jsou dodržovány normy a předpisy, zda jsou záznamy přesné, nebo zda bylo dosaženo cílů hospodárnosti a účinnosti. Audit může být prováděn vnitřními nebo externími skupinami. Viz Certifikace, Ověření
Authorised Examination Centre	A body authorised by an Examination Board to host examinations. The Authorised Examination Centre provides a place where examinations may be taken, and may also provide exam supervision and automated marking.	Autorizované zkušební centrum	Organizace autorizovaná zkušební komisí (Examination Board) pro provádění zkoušek. Autorizované zkušební centrum poskytuje místo, kde mohou probíhat zkoušky, a může také kontrolovat průběh zkoušky a provádět automatické známkování.
Automatic Call Distribution (ACD)	(Service Desk) 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.	Automatická distribuce hovorů (ACD)	(Service Desk) Používání informační technologie pro směřování příchozích hovorů na nejvhodnější osobu v co nejkratším čase.
Availability	(Availability Management) (Security Management) Ability of a Configuration Item or IT Service to perform its agreed Function when required. Availability is determined by Reliability, Maintainability, Serviceability, Performance, and Security . Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on Agreed Service Time and Downtime . It is Best Practice to calculate Availability using measurements of the Business output of the IT Service . See Security Principle .	Dostupnost	(Availability Management) (Security Management) Schopnost konfigurační položky nebo služby IT provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Dostupnost je určována ze spolehlivosti, udržitelnosti, servisovatelnosti, výkonnosti a bezpečnosti . Dostupnost je zpravidla vypočítávána jako procentní podíl. Výpočet je často založen na dohodnuté provozní době služby a výpadcích. Nejlepší praktikou je počítat dostupnost z výsledků měření výstupů služby IT pro business. Viz Principy bezpečnosti.
Availability Management	(Availability Management) The Process responsible for defining, analysing, Planning , measuring and improving all aspects of the Availability of IT services . Availability Management is responsible for ensuring that all IT Infrastructure, Processes, Tools, Roles etc are appropriate for the agreed Service Level Targets for Availability .	Správa dostupnosti	(Availability Management) je proces, odpovědný za definování, analýzu, plánování, měření a zlepšování všech aspektů dostupnosti služeb IT. Správa dostupnosti odpovídá za zajištění přiměřené infrastruktury IT, procesů, nástrojů, rolí atd., které odpovídají dohodnutým cílům v oblasti dostupnosti služby (Service Level Targets).
Availability Management Database (AMDB)	(Availability Management) A Database containing all data needed to support Availability Management . The AMDB may be part of the Configuration Management Database .	Databáze správy dostupnosti (AMDB)	(Availability Management) Databáze , která obsahuje data potřebná pro podporu správy dostupnosti (Availability Management). AMDB může být součástí databáze konfigurací .
Availability Plan	(Availability Management) A Plan to ensure that existing and future Availability Requirements for IT Services can be provided Cost Effectively .	Plán dostupnosti	(Availability Management) Plán, který zajišťuje, že současné i budoucí požadavky na dostupnost služby IT budou splněny z pohledu nákladů efektivně.
Back-office / Back-end	The business processes and operational functions that occur internally or through the supply chain. These often include inventory management, purchasing and distribution, order processing and tracking and shipping and receiving.	Back-office / Back-end	Podnikové procesy a provozní funkce, probíhající interně nebo v dodavatelském řetězci. Často je to správa majetku, nákup a distribuce, zpracování a sledování objednávek, přeprava a příjem.
Back-out Plan	(Change Management) (Release Management) A Plan that documents the steps required to recover to a known working state if a Change or Release fails.	Plán uvedení do původního stavu	(Change Management) (Release Management) Plán, který dokumentuje kroky potřebné pro znovuvvedení do známého funkčního stavu, pokud změna nebo release neproběhly úspěšně.
Backup	(Availability management) (IT Service Continuity Management) Copying data to protect against loss of Integrity or Availability of the original.	Záloha	(Availability Management) (IT Service Continuity Management) Kopírování dat za účelem ochrany proti ztrátě integrity nebo dostupnosti originálních dat.
Balance Check	(Financial Management) A calculation to verify that the sum of all individual Costs or Charges equals the total Cost or Charge . Used to check that all amounts have been fully accounted for.	Kontrola salda	(Financial Management) Výpočet určený ke kontrole , zda suma všech individuálních nákladů nebo poplatků se rovná celkovému součtu nákladů nebo poplatků . Je používána pro kontrolu, že všechny účtované částky byly úspěšně zaúčtovány.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Balanced Scorecard	A management tool developed by Drs. Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A Balanced Scorecard enables a Strategy to be broken down into Key Performance Indicators . Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the Strategy is being achieved. A Balanced Scorecard has 4 major areas, each of which has a small number of KPIs . The same 4 areas are considered at different levels of detail throughout the Organisation .	Balanced scorecard	Manažerský nástroj vyvinutý doktorem Robertem Kaplanem (Harvard Business School) a Davidem Nortonem. Balanced scorecard umožňuje rozdělit strategii do Klíčových ukazatelů výkonnosti (KPIs) . Výkonnost měřená pomocí KPI se používá k prezentaci toho, do jaké míry byla strategie úspěšná. Balanced Scorecards má čtyři hlavní oblasti, každou z nich reprezentovanou několika KPI . Tyto čtyři oblasti jsou posuzovány v různých úrovních podrobnosti v celé organizaci .
Baseline	The recorded state of something at a specific point in time. A Baseline can be created for a Configuration , a Process , or any other set of data. For example, a baseline can be used in: <ul style="list-style-type: none"> • Continuous Service Improvement, to establish a starting point for Planning improvements. • Capacity Management, to document performance characteristics during normal operations. • Configuration Management, to enable the IT Infrastructure to be restored to a known configuration if a Change fails. Also used to specify a standard Configuration for data capture, release or Audit purposes. 	Výchozí stav - baseline	Zaznamenaný stav v určeném časovém okamžiku. Výchozí stav může být vytvořen pro konfiguraci, proces, nebo pro jakoukoli jinou množinu dat. Výchozí stav (baseline) lze použít např. při: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Průběžném zlepšování služeb, pro stanovení výchozího bodu plánování zlepšení. ▪ Správě kapacit (Capacity Management) pro dokumentování výkonostních charakteristik během normálního provozu. ▪ Správě konfigurací (Configuration Management) pro návrat infrastruktury IT do známé konfigurace, pokud se nezdaří změna. Rovněž tak se užívá pro získávání dat, účely releasů nebo pro audity.
Baseline Security	(Security Management) The minimum level of security required throughout an Organisation .	Základní úroveň bezpečnosti	(Security Management) Minimální úroveň bezpečnosti vyžadovaná v celé organizaci .
Baselining	Process by which the quality and cost effectiveness of a service is assessed, usually in advance of a change to the service. Baselining usually includes comparison of the service before and after the Change or analysis of trend information. The term Benchmarking is normally used if the comparison is made against other enterprises.	Srovnání výchozího stavu s cílovým stavem	Proces, kterým je posouzena kvalita a efektivita nákladů služby, obvykle předtím, než je implementována změna služby. Baselining obvykle porovnává službu před a po změně nebo analyzuje trend. Termín benchmarking je obvykle používán při srovnávání s jinými podniky.
Batch Processing	Executing a series of non interactive jobs in a given sequence. The term originated in the days when punched cards were the normal means of entering data into a computer, usually a mainframe. Each batch of cards represented a job. Batch jobs are often stored up during normal working hours and then executed during the evening or whenever the computer is less busy. Once a batch job begins, it continues until it is complete or until an error occurs. Batch processing implies that there is no interaction with the User while the program is being executed. The opposite of Batch Processing is Transaction or Interactive Processing (cf.).	Dávkové zpracování	Provedení série neinteraktivních úloh v daném pořadí. Termín vznikl v době, kdy byly obvyklým způsobem vstupu dat do počítače, obvykle sálového, děrné štítky. Každá dávka štítků představovala úlohu. Dávka úloh je často připravována v pracovní době a pak vykonána večer anebo kdykoliv, kdy je počítač méně zatížen. Když dávková úloha začne, pokračuje, dokud neskončí nebo dokud se nevyskytne chyba. Dávkové zpracování znamená, že uživatel nekomunikuje s programem během jeho provádění. Opakem dávkového zpracování je transakční neboli interaktivní zpracování.
Benchmark	A Baseline used as a reference point. For example: <ul style="list-style-type: none"> • An ITSM Benchmark can be used to compare one Organisation's ITSM Processes with another • A Performance Benchmark may be established by taking measurements of a simulated environment. • See Simulation Modelling. 	Benchmark (srovnávací test)	Výchozí stav (baseline) je použitý jako výchozí bod. Například: <ul style="list-style-type: none"> ○ ITSM benchmark může být použitý na porovnání procesů v oblasti ITSM jedné organizace s jinou ○ Výkonnostní benchmark může být porovnáním výkonnosti se simulovaným prostředím ○ Viz simulační modelování
Best Practice	A proven Activity or Process that has been successfully used by multiple Organisations . ITIL is an example of Best Practice.	Nejlepší praktiky	Osvědčené činnosti nebo procesy , které byly úspěšně použity několika organizacemi . ITIL je příkladem nejlepších praktik
Billing	(Financial Management) Part of the Charging Process . Billing is the Activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from Customers . See Pricing .	Fakturace	(Financial Management) Část procesu zpoplacení . Fakturace je činnost zodpovědná za vytvoření faktury anebo účtu a získání peněz od zákazníků . Viz Stanovení cen

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Brainstorming	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.	Brainstorming	Technika, která pomáhá týmu vymýšlet nápady. Nápady nejsou posuzovány během brainstormingové schůzky, ale později. Brainstorming je často používán správou problémů (Problem Management) k identifikaci potenciálních příčin.
British Standards Institution (BSI)	The UK National Standards body, responsible for creating and maintaining British Standards . See http://www.bsi-global.com for more information. See ISO .	British Standard Institution (BSI)	Národní instituce v UK zodpovědná za vytváření a udržování britských norem . Další informace na http://www.bsi-global.com . Viz ISO
BS 15000	British Standards Institution Specification and Code of Practice for IT Service Management . BS 15000 is based on ITIL Best Practice , and has been superseded by ISO/IEC 20000 .	BS 15000	Britská norma pro IT Service Management . BS 15000 byla vytvořena na základě nejlepších praktik ITIL a byla nahrazena ISO/IEC 20000 .
BS 7799	British Standards Institution Specification and Code of Practice for Information Security Management . BS 7799 has been superseded by ISO/IEC 17799 and ISO/IEC 27001 .	BS 7799	Britská norma pro Správu bezpečnosti informací (Information Security Management) . BS 7799 byla nahrazena ISO/IEC 17799 a ISO/IEC 27001 .
Budget	(Financial Management) A list of all the money an Organisation or Business Unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See Budgeting, Planning .	Rozpočet	(Financial Management) Seznam plánovaných příjmů a výdajů organizace nebo podnikové jednotky pro definované období. Viz Rozpočtování, Plánování .
Budgeting	(Financial Management) The Activity of predicting and controlling the spending of money. Consists of a periodic negotiation cycle to set future Budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current Budgets . See Accounting Period .	Rozpočtování	(Financial Management) Činnost prognózování a řízení peněžních výdajů. Rozpočtování představuje periodické dohazovací cykly pro nastavování budoucích rozpočtů (obvykle ročních) a průběžné monitorování a úpravy aktuálních rozpočtů. Viz Účetní období .
Build	(Release Management) The Activity of assembling a number of Configuration Items to create part of an IT Service . The term Build is also used to refer to a Release that is authorised for distribution. For example Server Build or laptop Build . See Assembly CI .	Build (Sestavení)	(Release Management) Sestavení několika konfiguračních položek tak, aby vytvořily službu IT . Termín build se také používá pro release , který je schválen k distribuci. Například Server build nebo laptop build . Viz Souhrnná konfigurační položka .
Build Environment	(Release Management) A controlled Environment where Applications , IT Services and other Builds are assembled prior to being moved into a Test or Live Environment .	Prostředí pro sestavení (build)	(Release Management) Řízené prostředí, kde jsou kompletované aplikace, služby IT a jiná sestavení předtím, než se dostanou do testovacího nebo produkčního prostředí .
Business	An overall corporate entity or Organisation formed of a number of Business Units . In the context of ITSM , the term Business includes public sector and not-for-profit organisations, as well as companies. An IT Service Provider provides IT Services to a Customer within a Business . The IT Service Provider may be part of the same Business as their Customer (Internal Service Provider), or part of another Business (External Service Provider).	Business	Společenská entita nebo organizace, která se skládá z více podnikových jednotek. V kontextu ITSM výraz business zahrnuje veřejný sektor a neziskové organizace stejně jako firmy. Poskytovatel služby IT poskytuje službu IT zákazníkovi v rámci businessu . Provozovatel služby IT může být součástí stejné firmy jako jeho zákazník (interní poskytovatel služby) nebo částí jiné firmy (externí poskytovatel služby)
Business Capacity Management (BCM)	(Capacity Management) In the context of ITSM , Business Capacity Management is the Activity responsible for understanding future Business Requirements for use in the Capacity Plan . See Service Capacity Management .	Správa kapacit z pohledu businessu (BCM)	(Capacity Management) V kontextu ITSM je Správa kapacit z pohledu businessu (Business Capacity Management) činností odpovědnou za porozumění budoucím požadavkům businessu a jejich zohlednění v kapacitním plánu. Viz Správa kapacit z pohledu služeb (Service Capacity Management) .
Business Case	Justification for a significant item of expenditure. Includes information about Costs , benefits, options, issues, Risks , and possible problems. See Cost Benefit Analysis , Investment Appraisal .	Business case	Ospravedlnění nákladů pro významnou položku. Obsahuje informaci o nákladech, výhodách, možnostech volby, otázkách, rizicích a možných problémech. Viz Analýza nákladů a přínosů , Posouzení investice

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Business Continuity Management (BCM)	(IT Service Continuity Management) Business Continuity Management is the Business Process which sets the Objectives, Scope and Requirements for IT Service Continuity Management . BCM is responsible for managing Risks that could seriously impact the Business . BCM ensures that the Business can always Operate to a minimum agreed level, by reducing the Risk to an acceptable level and Planning to Restore Business Processes .	Správa kontinuity businessu (BCM)	(IT Service Continuity Management) Správa kontinuity businessu je podnikový proces, který nastavuje cíle, rozsah a požadavky na Správu kontinuity služeb IT. BCM zodpovídá za správu rizik, která mohou vážně ohrožovat business. BCM zajišťuje, že business bude fungovat alespoň na minimální dohodnuté úrovni, a to snížením rizik na akceptovatelnou úroveň a plánováním obnovy podnikových procesů.
Business Continuity Plan (BCP)	(IT Service Continuity Management) A Plan defining the steps required to Restore Business Processes following a disruption. The Plan will also identify the triggers for Invocation , people to be involved, communications etc. IT Service Continuity Plans form a significant part of Business Continuity Plans .	Plán kontinuity businessu (BCP)	(IT Service Continuity Management) Plán, který definuje kroky potřebné k obnovení podnikového procesu po jeho přerušení. Plán identifikuje spouštěcí mechanismy pro vyvolání, osoby, které mají být zainteresovány, komunikaci apod. Plán kontinuity služeb IT je podstatnou částí Plánu kontinuity businessu (BCP).
Business Continuity Plan Framework	A template Business Continuity Plan (BCP), or set of plans, produced to allow the structure and proposed contents to be agreed before the detailed BCP is produced.	Rámec plánu kontinuity businessu	Předloha Plánu kontinuity businessu nebo sada plánů, vytvořených s cílem schválit strukturu a navrhovaný obsah ještě předtím, než se udělá detailní plán kontinuity businessu.
Business Continuity Planning	Planning for the resilience and recovery of all identified business processes and support activities.	Plánování kontinuity businessu	Plánování odolnosti a obnovy všech identifikovaných podnikových procesů a podpůrných aktivit.
Business Continuity Team	(IT Service Continuity Management) The team of people responsible for carrying out Activities defined in a Business Continuity Plan .	Tým podpory kontinuity businessu	(IT Service Continuity Management) Tým pracovníků zodpovědný za provádění činností definovaných v plánu kontinuity businessu
Business Customer	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.	Zákazník businessu	Příjemce produktu nebo Služby dodávané businesssem. Např. pokud je businesssem výroba automobilů, pak zákazník businessu je ten, kdo kupuje auto.
Business Driver	Something that influences the definition of Business Objectives and Strategy . For example new legislation or the actions of competitors. The term Business Driver is sometimes used as a synonym for Business Objective or Strategy .	Business driver (hybatel businessu)	To, co ovlivňuje definici cílů businessu a strategii, např. nová legislativa nebo aktivita konkurenta. Termín hybatel businessu je někdy používán jako synonymum pro cíl businessu nebo strategii
Business Function	A business unit within organisation, e.g. a department, division or branch.	Funkce businessu	Jednotka uvnitř organizace, např. oddělení, divize, filiálka.
Business Impact Analysis (BIA)	(IT Service Continuity Management) BIA is the Activity in Business Continuity Management that identifies Vital Business Functions and their dependencies. These dependencies may include Suppliers , people, other Business Processes , IT Services etc. BIA defines the recovery requirements for IT Services . These requirements include Recovery Time Objectives , Recovery Point Objectives and minimum Service Level Targets for each IT Service .	Analýza dopadů na business (BIA)	(IT Service Continuity Management) BIA (Business Impact Analysis) je činnost Správy kontinuity businessu (Business Continuity Management), která identifikuje podstatné funkce businessu a jejich závislosti. Tyto závislosti mohou zahrnovat dodavatele, personál, další podnikové procesy, služby IT atd. BIA definuje požadavky na obnovu služeb IT. Tyto požadavky zahrnují cíle pro dobu obnovy (Recovery Time Objectives), cíle pro obnovu k určitému bodu (Recovery Point Objectives) a minimální cíle úrovně služby pro každou službu IT.
Business IT Alignment (BITA)	Understanding how the IT Service Provider provides value to the Business , and ensuring that IT Strategy, Plans , and Services support the Business Objectives , and Vision . See Service Culture .	Soulad IT s businesssem (BITA)	Porozumění tomu, jak dodavatel služby IT poskytuje hodnotu businessu a záruka, že strategie IT, plány a služby podporují vize a cíle businessu. Viz Kultura služeb
Business Objective	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 .	Cíl businessu	Cíl podnikového procesu nebo businessu jako celku. Cíle businessu podporují vizi businessu, poskytují návody pro strategii IT a jsou často podporovány službami IT.
Business Operations	The day-to-day execution, monitoring and management of Business Processes . See Operate .	Podnikový provoz	Každodenní provádění, sledování a správa podnikových procesů. Viz Provozovat

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Business Perspective	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 . See Business IT Alignment .	Pohled businessu	Porozumění poskytovatele služeb a služeb IT z pohledu businessu, a porozumění businessu z pohledu poskytovatele služeb. Viz Soulad IT s businessem (BITA)
Business Process	A Process that is owned and carried out by the Business . A Business Process contributes to the delivery of a product or Service to a Business Customer . For example, a retailer may have a purchasing Process which helps to deliver Services to their Business Customers . Many Business Processes rely on IT Services . See Vital Business Function , Value Chain .	Podnikový proces	Proces, jenž je vlastněn a prováděn businessem. Podnikový proces přispívá k dodávce produktu nebo služby zákazníkovi businessu. Např. maloobchodník může mít nákupní proces, jenž pomáhá dodávce služeb jejich obchodním zákazníkům. Mnoho podnikových procesů businessu je závislých na službách IT. Viz Podstatné funkce businessu, Hodnotový řetězec
Business Recovery	See Business Continuity Planning .	Obnova businessu	Viz Plánování kontinuity businessu
Business Relationship Management (BRM)	(Business Relationship Management) The Process responsible for maintaining a Relationship with the Business . This Process usually includes: <ul style="list-style-type: none"> Managing personal Relationships with Business managers Portfolio Management Ensuring that the IT Service Provider is satisfying the Business needs of the Customers This Process has strong links with Service Level Management . See Account Manager .	Správa vztahů s businessem (BRM)	(Business Relationship Management) Proces odpovědný za udržování vztahů s businessem. Proces obvykle zahrnuje: <ul style="list-style-type: none"> správu osobních vztahů s manažery businessu správu portfolia záruku, že dodavatel služeb IT uspokojuje potřeby businessu zákazníka Tento proces je úzce svázan se správou úrovní služeb (Service Level Management). Viz Manažer zákaznických vztahů (Account Manager)
Business Relationship Manager	(Business Relationship Management) A Role responsible for maintaining the Relationship with one or more Customers . This Role is often combined with the Service Level Manager Role . See Account Manager .	Manažer vztahů s businessem	(Business Relationship Management) Role zodpovědná za udržování vztahů s jedním nebo více zákazníky. Tato role je často kombinována s rolí manažera úrovní služeb. Viz Manažer zákaznických vztahů
Business Service	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 .	Služba businessu	Služba dodávaná zákazníkovi businessu podnikovou jednotkou . Např. dodávka finančních služeb zákazníkovi banky nebo dodávka zboží zákazníkovi maloobchodu. Úspěšné dodání služby businessu často závisí na jedné nebo více službách IT
Business Unit	A segment of the Business which has its own Plans , Metrics , income and Costs .	Obchodní jednotka	Segment businessu, který má vlastní plány, metriky, příjmy a náklady.
Call	(Service Desk) (Incident Management) A telephone call to the Service Desk from a User . A Call could result in an Incident or a Service Request being logged.	Volání	(Service Desk) (Incident Management) Telefonické volání uživatele na Service Desk. Volání může vyústit v registraci incidentu nebo požadavku na službu.
Call Centre	(Service Desk) An Organisation or Business Unit which handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. See Service Desk .	Call centrum	(Service Desk) Organizace nebo podniková jednotka, která zpracovává velké množství přichozích a odchozích telefonických hovorů. Viz Service Desk.
Call Type	(Service Desk) A Category that is used to distinguish incoming requests to a Service Desk . Common call types are Incident , Service Request and Complaint .	Druh volání	(Service Desk) Kategorie užívaná pro rozlišení přicházejících požadavků na Service Desk. Běžné typy hovorů jsou Incident , Požadavek na službu a Stížnost
Capability Maturity Model (CMM)	The Capability Maturity Model for Software (also known as the CMM and SW-CMM) is a model used to identify Best Practices to help increase Process Maturity . CMM was developed at the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University. In 2000, the SW-CMM was upgraded to CMMI ® (Capability Maturity Model Integration). The SEI no longer maintains the SW-CMM model, its associated appraisal methods, or training materials.	Capability Maturity Model (CMM)	Model zralosti pro software (známý jako CMM a SW-CMM) je model používaný pro identifikaci nejlepších praktik, aby se zlepšila zralost procesu. CMM byl vyvinut institutem Software Engineering Institute (SEI) na Univerzitě Carnegie Mellon. V roce 2000 byl model SW-CMM aktualizován – vznikl CMMI ® (Capability Maturity Model Integration - Integrační model zralosti). SEI model SW-CMM, jeho hodnotící metody ani výukové materiály dále neudrhuje

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Capability Maturity Model® Integration (CMMI) is a process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division, or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ for more information. See CMM , Continuous Improvement , Process Maturity .	Integrační model zralosti (Capability Maturity Model Integration/ (CMMI)	Integrační model zralosti (CMMI) je přístup k vylepšování procesů vyvinutý institutem Software Engineering Institute (SEI) na Univerzitě Carnegie Mellon. CMMI poskytuje organizacím základní charakteristiky efektivních procesů. Může být použit jako směrnice pro zdokonalení procesů v projektu, divizi nebo celé organizaci. CMMI pomáhá integrovat tradičně rozdělené organizační funkce, nastavovat cíle a priority zdokonalování procesů, poskytuje návod pro řízení kvality a slouží jako referenční úroveň pro ohodnocení stávajících procesů. Další informace jsou dostupné na http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ . Viz CMM , Kontinuální zlepšování , Zralost procesů
Capacity	(Capacity Management) The maximum Throughput that a Configuration Item or IT Service can deliver whilst meeting agreed Service Level Targets . For some types of CI , Capacity may be the size or volume, for example a disk drive.	Kapacita	(Capacity Management) Maximální propustnost (výkon) kterou může konfigurační položka nebo služba IT poskytovat při dodržení dohodnutého cíle úrovně služeb. Pro některé typy konfiguračních položek může kapacita představovat velikost nebo množství, např. u diskových jednotek.
Capacity Management	(Capacity Management) The Process responsible for ensuring that the Capacity of IT Services and the IT Infrastructure is able to deliver agreed Service Level Targets in a Cost Effective and timely manner. Capacity Management considers all Resources required to deliver the IT Service , and plans for short, medium and long term Business Requirements .	Správa kapacit	(Capacity Management) Proces odpovídající za to, že kapacita služeb IT a infrastruktura IT jsou schopny dodat služby na dohodnuté úrovni, za přiměřených nákladů a včas. Správa kapacit (Capacity Management) bere do úvahy všechny zdroje potřebné pro dodávku služeb IT a připravuje plány pro požadavky businessu v krátkodobém, střednědobém a dlouhodobém horizontu.
Capacity Management Database (CDB)	(Capacity Management) A Database containing all data needed to support Capacity Management . The Capacity Management Database is usually separate from the Configuration Management Database (CMDB) because it contains large amounts of rapidly changing data.	Databáze Správy kapacit (CDB)	(Capacity Management) Databáze obsahující všechna data potřebná pro podporu Správy kapacit. Databáze správy kapacit je obvykle oddělena od databáze správy konfigurací (CMDB), protože obsahuje velké objemy dat, která se rychle mění.
Capacity Plan	(Capacity Management) A Capacity Plan is used to manage the Resources required to deliver IT Services . The Plan contains scenarios for different predictions of Business demand , and costed options to deliver the agreed Service Level Targets .	Kapacitní plán	(Capacity Management) Kapacitní plán je používán k správě zdrojů potřebných pro dodání služeb IT. Plán obsahuje scénáře pro různé prognózy požadavků businessu a oceněné možnosti dodání služeb na dohodnuté úrovni.
Capacity Planning	(Capacity Management) The Activity within Capacity Management responsible for creating a Capacity Plan .	Plánování kapacit	(Capacity Management) Činnost správy kapacit odpovědná za vytvoření kapacitního plánu.
Capital Cost	(Financial Management) The cost of purchasing something that will become a financial Asset , for example computer equipment and buildings. The value of the Asset is Depreciated over multiple Accounting Periods . See Operational Cost	Investiční náklady	(Financial Management) Náklady na zakoupení něčeho, co se stane finančním aktivem, např. počítačové vybavení nebo budovy. Hodnota aktiv je odepisována v průběhu více účetních období . Viz Provozní náklady
Capital Expenditure (CAPEX)	Synonym for Capital Cost .	Investiční náklady (CAPEX)	Synonymum pro Investiční náklady
Capital Investment Appraisal	The process of evaluating proposed investment in specific fixed assets and benefits to be obtained from their acquisition. The techniques used in the evaluation	Posouzení investice	Proces ocenění navrhované investice do konkrétního základního jmění a přínosů získaných jejím pořízením. Techniky použité k tomuto ocenění.
Capital Item	(Financial Management) Synonym for an Asset that is of interest to Financial Management because it is above an agreed financial value.	Investiční položka	(Financial Management) Synonymum pro aktiva, která jsou předmětem zájmu správy financí (Financial Management), protože překračují dohodnutou finanční hodnotu.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Capitalisation	(Financial Management) Identifying major Cost as Capital, even though no Asset is purchased. This is done to spread the impact of the Cost over multiple Accounting Periods . The most common example of this is software development, or purchase of a software license.	Kapitalizace	(Financial Management) Identifikace velkých nákladů jako investičních, i když nejde o pořízení majetku. Používá se tehdy, pokud potřebujeme rozložit náklady do více finančních období. Nejběžnějším příkladem je vývoj softwaru nebo nákup softwarové licence.
Categorisation	See Incident Categorisation .	Kategorizace	Viz kategorizace incidentů
Category	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example Cost Types are used to group similar types of Cost . Incident Categories are used to group similar types of Incident , CI Types are used to group similar types of Configuration Item .	Kategorie	Pojmenovaná skupina věcí, které mají společné rysy. Kategorie jsou užity pro seskupování podobných věcí dohromady. Např. nákladové typy jsou užity pro seskupení podobných typů nákladů. Kategorie incidentů jsou užity pro seskupení podobných typů incidentů, typy konfiguračních položek (CI) jsou užity pro seskupení podobných typů konfiguračních položek.
Cause / Effect Diagram	(Problem Management) A technique that helps a team to identify all the possible causes of an effect, such as a Problem . Originally devised by Kaoru Ishikawa and often called an Ishikawa Diagram, The output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	Diagram příčiny a následků	(Problem Management) Technika, která pomáhá identifikovat všechny možné příčiny následku, například problému. Diagram vyvinul Kaoru Ishikawa, často se mu taky říká Ishikawův diagram. Výstupem je diagram, který vypadá jako rybí kostra.
CCTA	The UK Government „Central Communications and Telecommunications Agency“ was the original author of ITIL. This Organisation no longer exists and its functions are now carried out by of the Office of Government Commerce (OGC) .	CCTA	Britská vládní agentura „Central Communications and Telecommunications Agency“ je původním autorem ITIL. Tato organizace už neexistuje a její funkci nyní plní Office of Government Commerce (OGC) .
Central Communications and Telecommunication Agency (CCTA)	See CCTA	Central Communications and Telecommunication Agency (CCTA)	Viz CCTA
Certification	Issuing a certificate to confirm Compliance to a Standard . Certification includes a formal Audit by an independent and Accredited body. The term Certification is also used to mean awarding a certificate to verify that a person has achieved a qualification.	Certifikace	Vydávání certifikátů, které potvrzují shodu s normami. Certifikace zahrnuje formální audit nezávislým a akreditovaným orgánem. Termín certifikace se užívá i ve významu udělení certifikátu k ověření, že osoba dosáhla kvalifikace.
Change	(Change Management) The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT Services . The Scope should include all Configuration Items , Processes , Documentation etc.	Změna	(Change management) Přidání, modifikace nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít vliv na služby IT. Změny by měly zahrnovat všechny konfigurační položky, procesy, dokumentaci atd.
Change Advisory Board (CAB)	(Change Management) A group of people that assists the Change Manager in the assessment, prioritisation and scheduling of Changes . This board is usually made up of representatives from all areas within the IT Service Provider , representatives from the Business , and Third Parties such as Suppliers .	Poradní výbor pro změny, (CAB)	(Change management) Skupina lidí, která asistuje manažerovi změn při jejich posuzování, určení jejich priority a při jejich plánování. Tento orgán je obvykle tvořen reprezentanty všech oblastí poskytovatele služeb IT, reprezentanty businessu a třetích stran, např. dodavatelů.
Change Advisory Board / Emergency Committee (CAB/EC)	(Change Management) A sub-set of the Change Advisory Board who make decisions about Emergency Changes . Membership of the CAB/EC may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the Emergency Change .	Poradní výbor pro změny / výbor pro naléhavé změny (CAB/EC)	(Change Management) Podskupina poradního výboru pro změny, která rozhoduje o naléhavých změnách. O členství ve výboru (CAB/EC) se může rozhodovat až v době, kdy je svolána schůzka, závisí to na povaze naléhavé změny.
Change History	(Change Management) 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 .	Historie změny	(Change Management) Informace o všech změnách provedených na konfigurační položce v průběhu jejího života. Historie změny se skládá z jednotlivých záznamů o změně, které se týkají konfigurační položky.
Change Management	(Change Management) The Process responsible for controlling the Lifecycle of all Changes . The primary objective of Change Management is to enable beneficial Changes to be made, with minimum disruption to IT Services .	Správa změn	(Change Management) Proces, odpovědný za řízení životního cyklu všech změn. Primárním cílem Správy změn je umožnit realizaci prospěšných změn při minimálním narušení služeb IT.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Change Model	A repeatable way of dealing with a particular Category of Change . A Change Model defines specific pre-defined steps that will be followed for a change of this Category . Change Models may be very simple, with no requirement for approval (e.g. Password Reset) or may be very complex with many steps that require approval (e.g. major software release). See Standard Change , Change Advisory Board .	Změnový model	Opakovatelný způsob provádění určité kategorie změn. Změnový model předepisuje specifické předdefinované kroky, které se budou provádět při změnách zařazených do této kategorie. Změnový model může být velice jednoduchý, bez požadavků na schválení (např. znovunastavení hesla), nebo naopak velmi složitý, s mnoha kroky vyžadujícími schválení (např. větší release softwaru). Viz Standardní změna, Poradní výbor pro změny
Change Record	(Change Management) A Record containing the details of a Change . Each Change Record documents the Lifecycle of a single Change . A Change Record is created for every Request for Change that is received, even those that are subsequently rejected. Change Records should reference the Configuration Items that are affected by the Change . Change Records are often stored in a Configuration Management Database .	Záznam o změně	(Change management) Záznam obsahující detaily o změně. Každý záznam o změně dokumentuje životní cyklus jednotlivé změny. Záznam o změně se vytváří pro každý požadavek na změnu, který se objeví, i když může být následně zamítnut. Záznam o změně by se měl odkazovat na konfigurační položky, které jsou změnou dotčeny. Záznamy o změnách jsou často uloženy v konfigurační databázi.
Change Request	Synonym for Request for Change .	Změnový požadavek	Viz Požadavek na změnu
Change Schedule	(Change Management) A Document that lists all approved Changes and their planned implementation dates. A Change Schedule is sometimes called a Forward Schedule of Change. See Projected Service Availability (PSA) .	Plán změn	(Change Management) Dokument, shrnující všechny schválené změny a datum jejich plánované implementace. Plánu změn se někdy říká i plán budoucích změn (FSC) Viz Projektovaná dostupnost služby (PSA)
Change Slot	(Change Management) A regular, agreed time when Changes may be implemented with minimal impact on Services . Change Slots are usually documented in SLAs . See Planned Downtime .	Změnové okno	(Change Management) Obvyklý schválený čas, ve kterém mohou být změny implementovány s minimálním dopadem na službu. Změnová okna jsou obvykle uvedena v SLA. Viz plánovaný výpadek
Chargeable Item	A Deliverable of an IT Service that is used in calculating Charges to Customers . For example, number of Transactions , number of desktop PCs.	Zpoplatnitelná položka	Dodávka služby IT, která je používána pro výpočet poplatků zákazníka. Např. počet transakcí, počet stolních PC.
Charging	(Financial Management) Requiring payment for IT Services . Charging for IT Services is optional, and many Organisations choose to treat their IT Service Provider as a Cost Centre . See Charging Process , Charging Policy	Zpoplatnění	(Správa financí) Vyžadování plateb za služby IT. Zpoplatnění IT služeb je volitelné, mnohé organizace se rozhodly považovat poskytovatele služeb IT za nákladové středisko. Viz Proces zpoplatnění, Politika zpoplatnění
Charging Policy	(Financial Management) A Policy specifying the Objective of the Charging Process , and the way in which charges will be calculated. See Cost , Cost Plus , Going Rate , Market Rate .	Poplatková politika	(Financial Management) Politika, která specifikuje cíle procesu zpoplatnění a způsob, jakým jsou poplatky počítány. Viz Náklady, cena s přírážkou, provozní cena, tržní cena
Charging Process	(Financial Management) The Process responsible for deciding how much Customers should pay (Pricing) and recovering money from them (Billing).	Proces zpoplatňování	(Financial Management) Proces odpovědný za rozhodování, kolik budou zákazníci platit (tvorba cen) a jak od nich peníze získat (fakturace)
Charging System	A set of inter-related policies, activities and tools that enable an IT service provider to recover its costs from Customers.	Systém zpoplatňování	Sada vzájemně souvisejících politik, činností a nástrojů, které umožní dodavateli služeb IT získat od zákazníků krytí svých nákladů.
CI Type	(Configuration Management) A Category that is used to Classify CIs . The CI Type identifies the required Attributes and Relationships for a Configuration Record . Common CI Types include: hardware, Document , User etc.	Typ konfigurační položky	(Configuration Management) Kategorie, používaná pro klasifikaci konfiguračních položek. Typ konfigurační položky identifikuje požadované atributy a vazby pro konfigurační záznam. Běžné typy jsou např. hardware, dokument, uživatel apod.
Classification	The act of assigning a Category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. CIs , Incidents , Problems , Changes etc. are usually classified.	Klasifikace	Přiřazení kategorie (k entitě). Klasifikace je užívána pro zajištění konzistentní správy a reportování. Klasifikovány bývají obvykle konfigurační položky (CI), incidenty, problémy, změny atd. .
Clerical Backup	In case of contingency, delivering some part of the required service without the IT infrastructure. Nowadays, as well as some manual processes, this is likely to be via standalone PCs and commercial office systems software.	Administrativní záloha	V případě neočekávané události dodávka některých částí požadované služby IT bez participace infrastruktury IT. V současnosti podobně jako u manuálních procesů zpracování pomocí samostatného PC nebo pomocí standardního komerčního systémového software.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Client	A computer that is used directly by a User , for example a PC, Handheld Computer, or Workstation. The term Client is also used to mean the part of a Client-Server Application that the user directly interfaces with. For example an email Client. The term Client is also used to mean Customers or the Business in a general sense. For example Client Manager may be used as a synonym for Account Manager .	Klient	Počítač, který je přímo používán uživatelem, např. PC, PDA, pracovní stanice. Termín klient se používá i v aplikacích typu klient-server, pro označení té části, se kterou se setká uživatel. Např. e-mail klient. Termín klient se v obecném významu používá i pro označení zákazníka businessu. Např. Manažer klientů může být použit jako synonymum pro manažera zákaznických vztahů (Account Manager)
Client Access Licence	A software license that permits one Client to make use of resources on a Server .	Licence klientského přístupu	Softwarová licence, která dovoluje jednomu klientovi používat zdroje na serveru.
Closed	The final Status in the Lifecycle of an Incident , Problem , Change etc. When the Status is Closed, no further action is taken.	Uzavřený	Konečný stav životního cyklu incidentu, problému, změny apod. Ve stavu Uzavřený se neprovádějí žádné další akce.
Closure	The act of changing the Status of an Incident , Problem , Change etc. to Closed .	Uzavření	Změna stavu incidentu, problému, změny apod. na Uzavřený.
Closure Code	A Category that is assigned to an Incident or Problem before it is Closed . This code identifies the cause, and is intended for use in reporting and Trend Analysis . For example „Customer training required“, „Documentation error“, „Software bug“.	Kód uzavření	Kategorie, kterou přiřazujeme incidentu nebo problému předtím, než je uzavřen. Kód identifikuje příčinu a předpokládá se jeho použití ve výkazech a v analýze trendů. Např. „požadavek na zákaznické školení“, „chyba v dokumentaci“, „softwarová chyba“
COBIT	Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and Best Practice for the management of IT Processes . COBIT is published by the IT Governance Institute. See http://www.isaca.org/ for more information.	COBIT	Cíle řízení v informačních a souvisejících technologiích (COBIT) poskytuje návody a nejlepší praktiky pro řízení procesů IT. COBIT je vydán IT Governance Institute. Pro více informací viz http://www.isaca.org/
Code of Practice (COP)	A Guideline published by a public body or a Standards Organisation , such as ISO or BSI . Many Standards consist of a Code of Practice and a Specification . The Code of Practice describes recommended Best Practice .	Soubor postupů (COP)	Návod publikovaný veřejným orgánem nebo normalizační organizací, jako ISO nebo BSI. Mnoho norem je složeno ze souboru postupů a specifikace. Soubor postupů popisuje doporučené nejlepší praktiky.
Cold Standby	Synonym for Gradual Recovery .	Studená záloha	Synonymum pro postupnou obnovu
Command, control and communications	The Processes and infrastructure that enable an Organisation to effectively pass instructions and information. This enables management control of Resources . This term is typically used in the management of Major Incidents , Business Continuity and IT Service Continuity .	Instrukce, řízení a komunikace	Procesy a infrastruktura, které umožňují organizaci efektivně předávat instrukce a informace. Umožňují vedení řídit zdroje. Termín je typicky používán při řízení závažných incidentů (Major Incident Management) a ve správě kontinuity businessu (Business Continuity Management) a správě kontinuity služeb IT (IT Service Continuity Management).
Compliance	Ensuring that a Standard or set of Guidelines is followed. See Audit .	Shoda	Ujištění, že se řídíme normami nebo sadou návodů. Viz audit
Component	A general term that is used to mean one part of something more complex. For example, a computer System may be a component of an IT Service , an Application may be a Component of a Release Unit . Components that need to be managed should be Configuration Items .	Komponenta	Obecný termín používaný ve významu jedné části většího celku. Např. počítačový systém může být komponentou služby IT, aplikace může být komponentou releaseu. Komponenty, které potřebují správu, by měly být konfiguračními položkami.
Component CI	(Configuration Management) A Configuration Item that is part of an Assembly CI . For example, a CPU or Memory CI may be part of a Server CI .	Díčí konfigurační položka	(Configuration Management) Konfigurační položka, která je součástí souhrnné konfigurační položky . Např. konfigurační položky CPU nebo paměť mohou být částí konfigurační položky server .
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	(Problem Management) (Availability Management) A technique that helps to identify the impact of CI failure on IT Services . A matrix is created with IT Services on one edge and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT Services) and of fragile IT Services (that have multiple Single Points of Failure).	Analýza dopadu výpadku komponenty, (CFIA)	(Problem Management) (Availability Management) Technika, která pomáhá identifikovat dopad výpadku konfigurační položky (CI) na služby IT. Je vytvořena matice se službami IT v jedné ose, v druhé ose s CI. To umožňuje identifikovat kritické CI (ty, které by mohly způsobit výpadek více služeb IT) nebo nestabilní služby (které mají více slabých míst (SPOF))

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Computer Telephony Integration (CTI)	(Service Desk) CTI is a general term covering any kind of integration between computers and telephone Systems . It is most commonly used to refer to Systems where an Application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See Automatic Call Distribution , Interactive Voice Response .	Integrace počítače s telefonem (CTI)	(Service Desk) CTI je obecný pojem používaný pro jakýkoli typ integrace počítačů a telefonních systémů. Nejběžněji je užíván k označení systému, kdy aplikace zobrazuje detaily vztahující se k příchozímu nebo odchozímu telefonnímu hovoru. Viz Automatická distribuce telefonních hovorů , Interaktivní hlasová odezva
Concurrency	A measure of the number of Users engaged in the same Operation at the same time. Used in Capacity Management and License Management .	Konkurenční přístup	Měření počtu uživatelů provádějící stejnou operaci ve stejném čase. Používá se ve Správě kapacit a správě licencí .
Confidentiality	(Security Management) A Security Principle that requires that data should only be accessed by authorised people.	Důvěrnost	(Security Management) Bezpečnostní princip, jenž vyžaduje, aby data byla dostupná pouze pro autorizované osoby.
Configuration	A generic term, used to describe a group of Configuration Items that work together to deliver an IT Service , or a recognisable part of an IT Service . Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more CIs .	Konfigurace	Obecný pojem, používaný pro popis skupiny konfiguračních položek, které spolupracují na dodávce služby IT nebo rozpoznatelné části služby IT. Konfigurace se užívá i jako popis nastavení jedné nebo více konfiguračních položek
Configuration and Change Management (C&CM)	An integrated approach to Planning , implementing and operating Configuration Management , Change Management and Release Management .	Správa konfigurací a změn	Integrovaný přístup k plánování, implementaci a provozu správy konfigurací (Configuration Management), správy změn (Change Management) a správy releasů (Release Management).
Configuration Audit	A physical check on the infrastructure to determine whether the Configuration Management Database (CMDB) and the physical Configuration Items (CIs) correspond. This could be anything from detecting unauthorised or unlicensed items to checking on the status of an item.	Audit konfigurací	Fyzická kontrola infrastruktury, která rozhodne, zda si odpovídají konfigurační databáze (CMDB) a fyzicky existující konfigurační položky. Audit zahrnuje různé kontroly, od detekce neautorizovaného nebo nelicencovaného software ke kontrole stavu položek.
Configuration Control	(Configuration Management) The Activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a CI is properly managed, for example by submitting a Request for Change or Service Request .	Řízení konfigurací	(Configuration Management) Činnost zodpovědná za to, že přidání, změna a odstranění konfigurační položky jsou provedeny správně, např. podáním požadavku na změnu nebo požadavkem na službu.
Configuration Identification	(Configuration Management) The Activity responsible for collecting information about Configuration Items and their Relationships , and loading this information into the CMDB . Configuration Identification is also responsible for labelling the CIs themselves, so that the corresponding Configuration Records can be found.	Identifikace konfigurací	(Configuration Management) Činnost zodpovědná za sběr informací o konfiguračních položkách a jejich vazbách, za plnění konfigurační databáze. Identifikace konfigurací je také zodpovědná za označování konfiguračních položek tak, aby mohl být nalezen odpovídající Konfigurační záznam.
Configuration Item (CI)	(Configuration Management) Any Component that needs to be managed in order to deliver an IT Service . Information about each CI is recorded in a Configuration Record within the CMDB and is maintained throughout its Lifecycle by Configuration Management . CIs are under the control of Change Management . CIs typically include hardware, software, buildings, people, and formal documentation such as Process documentation and SLAs .	Konfigurační položka (KP)	(Configuration Management) Jakákoliv komponenta, která by měla být spravována za účelem dodávky služby IT. Informace o všech CI jsou zaznamenány v konfiguračním záznamu v CMDB a jsou udržovány během jejich životního cyklu Správou konfigurací. KP jsou řízeny Správou změn (Change Management). KP typicky zahrnují hardware, software, stavby, lidi a formální dokumentaci, jako dokumentaci procesů a smluv SLA.
Configuration Management	(Configuration Management) The Process responsible for maintaining information about Configuration Items required to deliver an IT Service , including their Relationships . This information is managed throughout the Lifecycle of the CI . The primary objective of Configuration Management is to underpin the delivery of IT Services by providing accurate data to all IT Service Management Processes when and where it is needed.	Správa konfigurací	(Configuration Management) Proces odpovídající za udržování informací o konfiguračních položkách vyžadovaných pro dodávku služeb IT, včetně jejich vazeb. Tato informace se udržuje během životního cyklu konfigurační položky. Primárním cílem správy konfigurací je podpořit dodávku služeb IT tím, že poskytují přesná data všem procesům správy služeb IT, kdy a kde je potřeba.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Configuration Management Database (CMDB)	(Configuration Management) A Database used to manage Configuration Records throughout their Lifecycle. The CMDB records the Attributes of each CI, and Relationships with other CIs. A CMDB may also contain other information linked to CIs, for example Incident, Problem or Change Records. The CMDB is maintained by Configuration Management and is used by all IT Service Management Processes.	Konfigurační databáze (CMDB)	(Configuration Management) Databáze užívaná pro správu konfiguračních záznamů (KP) během jejich životního cyklu. V CMDB jsou zaznamenány atributy každé KP a vazby na další KP. CMDB může obsahovat také další informace s vazbou na KP, např. záznamy o incidentech, problémech a změnách. CMDB je udržována Správou konfigurací (Configuration Management) a je využívána všemi procesy Správy služeb IT.
Configuration Record	(Configuration Management) A Record containing the details of a Configuration Item. Each Configuration Record documents the Lifecycle of a single CI. Configuration Records are stored in a Configuration Management Database.	Konfigurační záznam	(Configuration Management) Záznam obsahující detaily konfigurační položky. Každý konfigurační záznam dokumentuje životní cyklus jedné konfigurační položky. Konfigurační záznamy jsou uloženy v konfigurační databázi (CMDB).
Configuration Status Accounting	(Configuration Management) The Activity responsible for recording and reporting the Lifecycle of each Configuration Item.	Evidence stavů konfigurace	(Configuration Management) Činnost zodpovědná za zaznamenávání a vykazování životního cyklu každé konfigurační položky
Configuration Structure	(Configuration Management) The hierarchy and other Relationships between all the Configuration Items that comprise a Configuration.	Konfigurační struktura	(Configuration Management) Hierarchie a ostatní vazby mezi všemi konfiguračními položkami, které tvoří konfiguraci
Configuration Verification and Audit	(Configuration Management) The Activities responsible for ensuring that information in the CMDB is accurate and that all Configuration Items have been identified and recorded in the CMDB. Configuration 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. Configuration Audit is a periodic, formal check.	Verifikace a audit konfigurací	(Configuration Management) Činnosti zajišťující, že informace v CMDB jsou přesné a že všechny KP byly identifikovány a zapsány do CMDB. Verifikace zahrnuje rutinní kontroly, které jsou součástí ostatních procesů. Např. ověřování výrobního čísla desktopu, když uživatel registruje incident. Konfigurační audit je periodická, formální kontrola.
Continuous Availability	(Availability Management) An approach or design to achieve 100% Availability. A Continuously Available IT Service has no planned or unplanned Downtime.	Nepřetržitá dostupnost	(Availability Management) Přístup nebo návrh, jak dosáhnout 100% dostupnosti. Nepřetržitě dostupná služba IT nemá ani plánované ani neplánované výpadky.
Continuous Improvement	The Process responsible for managing improvements to IT Service Management Processes and IT Services. Continuous Improvement continually measures achievement and modifies Processes and the IT Infrastructure to improve Efficiency, Effectiveness, and Cost Effectiveness. See CSIP, SIP, Deming Cycle, Optimise.	Neustálé zlepšování	Proces odpovědný za zdokonalování procesů řízení služeb IT, měří úspěšnost a modifikuje procesy a infrastrukturu IT tak, aby se zlepšila hospodárnost, účinnost a nákladová účinnost. Viz Program neustálého zdokonalování služby, Demingův cyklus, Optimalizace
Continuous Operation	(Availability Management) 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.	Nepřetržitý provoz	(Availability management) Přístup nebo návrh vedený směrem vyloučení plánovaných prostojů služby IT. Poznamenejme, že jednotlivé Konfigurační položky mohou být nedostupné i když je služba IT dostupná
Continuous Service Improvement Programme (CSIP)	A formal Programme to implement and manage a Continuous Improvement Process.	Program neustálého zlepšování služby (CSIP)	Formální program implementace a řízení procesu kontinuálního zlepšování.
Contract	A legally binding Agreement between two or more parties.	Smlouva	Právně závazná dohoda mezi dvěma nebo více stranami
Contract Manager	(Supplier Management) A Role responsible for managing Contracts with one or more Suppliers. Contract Managers usually work closely with Service Level Managers to ensure that Supplier Contracts support agreed Service Level Targets for IT Services.	Manažer smluv	(Supplier Management) Role zodpovídající za správu smluv s jedním nebo více dodavateli. Manažer smluv obvykle úzce spolupracuje s manažery úrovně služeb, aby bylo zajištěno, že smlouvy s dodavateli odpovídají dohodnutým cílovým úrovním služeb pro služby IT.
Control	A means of managing a Risk, or ensuring that a Business Objective is achieved. Example Controls include Policies, Procedures, Roles, software configurations, passwords, RAID, fences, door-locks etc. A control is sometimes called a Countermeasure or safeguard. Control is also used as a generic term meaning to manage something.	Řízení	Prostředky pro správu rizik nebo prostředky zajišťující, že jsou dosaženy cíle businessu. Příkladem řízení mohou být politiky, postupy, role, softwarové konfigurace, hesla, RAID, bariéry, zámky. Řízení je často používáno i jako obecný pojem – řídit něco.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	See COBIT .	COBIT	viz COBIT
Control Processes	The ISO/IEC 20000 Process group that includes Change Management and Configuration Management .	Řídící procesy	Skupina procesů normy ISO/IEC 20000, která zahrnuje Change Management a Configuration Management .
Cost	(Financial Management) 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 . Cost is also used as the name of a Charging Policy that recovers the exact cost of providing the service. See Opportunity Cost , Full Cost , Marginal Cost .	Náklad	(Financial Management) Množství peněz vynaložených na určitou činnost, službu IT nebo obchodní jednotku. Náklady mohou být jak finanční (peníze), tak i pomyslné, jako např. vynaložený čas nebo odpisy. Termín náklady je často používán pojem v poplatkové politice, která zjišťuje přesné náklady poskytování služby. Viz náklady ztracené příležitosti, úplné náklady, mezní náklady.
Cost Benefit Analysis	An Activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. See Business Case , Cost Effectiveness , Investment Appraisal .	Analýza nákladů a přínosů	Činnost, při které se analyzují a srovnávají náklady a přínosy alternativních postupů. Viz obchodní případ, nákladová efektivita, odhady investic. Viz Obchodní případ, Nákladová efektivita, Posouzení investice
Cost Centre	(Financial Management) 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 .	Nákladové středisko	(Financial Management) Podniková jednotka nebo projekt, pro které jsou sledovány náklady. Nákladové středisko neúčtuje za poskytované služby. Poskytovatel služeb IT může fungovat jako nákladové středisko nebo jako ziskové středisko.
Cost Effectiveness	A measure of the balance between the Effectiveness and Cost of a Service , Process or activity. A Cost Effective Process is one which achieves its Objectives at minimum Cost . See KPI , Return on Investment , Value for Money .	Nákladová efektivita	Míra rovnováhy mezi efektivitou a náklady na službu, proces nebo činnost. Nákladově efektivní proces je takový, který dosáhne svých cílů s minimálními náklady. Viz Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI), Návratnost investic (ROI), Hodnota za peníze (Value for Money).
Cost Element	(Financial Management) 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.	Nákladová položka	(Financial Management) Střední úroveň členění, ke které jsou vázány náklady ve vedení rozpočtu a účetnictví. Na nejvyšší úrovni jsou Typy nákladů. Např. Typ nákladů „Lidé“ může být zjemněn na nákladové položky „mzdy“, „zaměstnanecké výhody“, „cestovní výlohy“, „školení“, „přesčas“ atd. Nákladové položky mohou být ještě členěny na nákladové jednotky. Např. nákladová položka „cestovní výlohy“ obsahuje nákladové jednotky „hotel“, „doprava“, „stravování“ atd.
Cost Management	(Financial Management) A general term that is used to refer to Budgeting and Accounting , sometimes used as a synonym for Financial Management for IT Services .	Správa nákladů	(Financial Management) Obecný termín, používaný pro vedení rozpočtu a účetnictví, někdy také používaný jako synonymum pro Správu financí ve službách IT.
Cost Model	(Financial Management) A framework used in Budgeting and Accounting in which all known Costs can be recorded, categorised, and allocated to specific Customers , Business Units or Projects . Cost-by-Customer and Cost-by-Service are common types of Cost Model. See Cost Type , Cost Element , Cost Unit .	Nákladový model	(Financial Management) Rámec používaný při vedení rozpočtu a účetnictví, kde všechny známé náklady mohou být zaznamenány, tříděny a přiřazeny ke konkrétnímu zákazníkovi, obchodní jednotce nebo projektu. Běžné jsou modely Náklady na zákazníka a Náklady na službu. Viz také Typ nákladů, Nákladová položka a Nákladová jednotka.
Cost Plus	(Financial Management) A Charging Policy in which Charges are calculated by adding a percentage to the Cost of providing the IT Service . The additional money is often used for future investment.	Náklady s přírůžkou (Cost plus)	(Financial Management) Politika zpoplatnění, kdy jsou poplatky kalkulovány s přidáním procentní přírůžkou k nákladům pro poskytnutí služby IT. Dodatečné peníze jsou užity často pro budoucí investice.
Cost Type	(Financial Management) The highest level of category to which Costs are assigned in Budgeting and Accounting . For example hardware, software, people, accommodation, external and Transfer . See Cost Element , Cost Unit , Cost Model .	Typ nákladů	(Financial Management) Nejméně podrobná úroveň členění, ke které jsou vázány náklady ve vedení rozpočtu a účetnictví. Např. „hardware“, „software“, „ubytování“, „externí“, „doprava“ Viz Nákladová položka, Nákladová jednotka, Nákladový model

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Cost Unit	(Financial Management) 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.	Nákladová jednotka	(Financial Management) Nejdetailejší úroveň členění, ke které jsou přiřazeny náklady. Nákladové jednotky jsou obvykle snadno spočitatelné (např. počty zaměstnanců, licence softwaru) nebo snadno měřitelné věci (např. využití CPU, spotřebovaná elektřina). Nákladové jednotky jsou sdružovány do nákladových položek. Např. nákladová položka „cestovní náklady” je tvořena nákladovými jednotkami „hotel”, „doprava”, „stravování” atd.
Cost-by-Customer Cost Model	(Financial Management) A type of Cost Model in which Costs are identified and allocated to Customers .	Nákladový model Náklady na zákazníka	(Financial Management) Typ nákladového modelu, kde jsou náklady identifikovány a přiřazeny zákazníkům.
Cost-by-Service Cost Model	(Financial Management) A type of Cost Model in which Costs are identified and allocated to IT Services .	Nákladový model Náklady na službu	(Financial Management) Typ nákladového modelu, kde jsou náklady identifikovány a přiřazeny ke službám IT.
Costing	The process of identifying costs and relating them to business units or activities.	Kalkulace nákladů	Proces identifikace nákladů a jejich navázání na jednotky nebo činnosti businessu.
Counter-measure	A synonym for Control . The term Countermeasure can be used to refer to any type of Control , but it is most often used when referring to measures that increase Resilience , Fault Tolerance or Reliability of an IT Service .	Protiopatření	Termín Protiopatření bývá používán pro všechny typy řízení, nejčastěji ale v souvislosti s opatřeními, která zvyšují přizpůsobivost, odolnost proti poruchám nebo spolehlivost IT služby
CRAMM	(Security Management) (Availability Management) (IT Service Continuity Management) CCTA Risk Analysis & Management Method (CRAMM). A methodology and tool for analysing and managing Risks . CRAMM was developed by the UK Government, but is now privately owned. Further information is available from http://www.cramm.com/	CRAMM metoda pro analýzu a správu rizik CCTA	(Security Management) (Availability Management) (IT Service Continuity Management) Metoda CRAMM pro analýzu a správu rizik agentury CCTA. Metodologie a nástroj pro analýzu a správu rizik. CRAMM byla vyvinuta britskou vládou, nyní je vlastněna privátně (Siemens). Další informace dostupné na http://www.cramm.com/
Crisis Management	(IT Service Continuity Management) 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 .	Krizové řízení	(IT Service Continuity Management) Krizové řízení je proces zodpovědný za širší aspekty kontinuity businessu. Tým krizového řízení zodpovídá za strategické záležitosti jako vztah s médií a důvěra akcionářů, a rozhoduje, kdy začít uplatňovat plány kontinuity businessu.
Critical Success Factor (CSF)	Something that must happen if a Process , Project , Plan , or IT Service is to succeed. KPIs are used to measure the achievement of each CSF. For example a CSF of „protect IT Services when making Changes ” could be measured by KPIs such as „percentage reduction of unsuccessful Changes ”, „percentage reduction in Changes causing Incidents ” etc.	Rozhodující faktor úspěchu (CSF)	Něco, co se musí stát, aby proces, projekt, plán nebo IT služba dosáhly úspěchu. Dosažení tohoto faktoru se měří klíčovými ukazateli výkonnosti (KPI). Např. faktor CSF „ochrana IT služby při provádění změn” je měřitelný indikátorem KPI „snížení pravděpodobnosti neúspěšné změny”, „snížení pravděpodobnosti změn, které způsobí incident”, atd.
Culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices. See Vision .	Kultura	Hodnoty sdílené skupinou lidí, včetně očekávaného chování, názorů, přesvědčení a zvyklostí. Viz Víze
Customer	Someone who buys goods or Services . The Customer of an IT Service Provider is the person or group who defines and agrees the Service Level Targets . The term Customers is also sometimes informally used to mean Users , for example „this is a Customer Focussed Organisation ”.	Zákazník	Někdo, kdo kupuje zboží nebo služby. Zákazník poskytovatele služeb IT je osoba nebo skupina, která definuje cíle úrovně služeb a schvaluje je. Pojem Zákazník bývá někdy neformálně užíván ve smyslu Uživatel, např. „zákaznický zaměřená organizace”.
Customer Focus	Understanding and meeting the real needs of Customers and Users . This is done to maximise Customer satisfaction and thus to obtain long term benefits for the IT Service Provider . Customer Focus can be displayed by the entire Organisation (see Service Culture) or by specific people or Processes .	Orientace na zákazníka	Porozumění a vstřícnost ke skutečným potřebám zákazníků a uživatelů, s cílem maximalizovat jejich spokojenost, což přináší dlouhodobé výhody pro dodavatele služeb IT. Orientaci na zákazníka může vykazovat celá organizace (viz Kultura služeb), konkrétní lidé nebo procesy.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Customer-Managed Use	(Software Asset Management) The management of licenses by the Customer or IT Service Provider . Licenses may also be managed by the Supplier of the software (Vendor Managed Use).	Správa licencí zákazníkem	(Software Asset Management) Licence jsou spravovány zákazníkem nebo poskytovatelem IT služeb. Licence může spravovat i dodavatel software. (Správa licencí dodavatelem)
Customer Relationship Management	All of the activities necessary to ensure that IT Service Managers have a true understanding of their customers' needs and that the customers also understand their responsibilities. Use of the term in an IT Service Management sense should not be confused with the specific CRM term which is generally focused on helping a business „sell” more to its customers rather than deliver better services.	Správa vztahů se zákazníkem	Všechny činnosti potřebné k tomu, aby manažeri služeb IT porozuměli skutečným potřebám zákazníků, a ti aby si uvědomili svou zodpovědnost. Používání tohoto pojmu tak, jak mu rozumí správa služeb IT, by nemělo být zaměňováno se specifickým významem tohoto termínu CRM, který se obecně soustředí na napomáhání businessu "prodat" co nejvíce, spíše než poskytovat lepší služby
Database	In IT Service Management , a Database is a structured collection of data, used to support one or more Processes . A Database of this sort does not need to be a single physical Database, but may consist of various data sources and tools that together meet the requirements. For example, Configuration Management Database , Capacity Database , Availability Database , Application Portfolio .	Databáze	Ve Správě služeb IT pojmem Databáze rozumíme strukturovanou množinu údajů využívaných pro podporu jednoho nebo více procesů. Takto chápaná databáze nemusí být fyzicky jedna databáze, ale může být tvořena více datovými zdroji a nástroji, které vyhovují požadavkům. Např. databáze správy konfigurací, databáze kapacit, databáze dostupnosti, aplikační portfolio
Definitive Hardware Store (DHS)	(Release Management) One or more physical locations in which hardware Configuration Items are securely stored when not in use. All hardware in the DHS is under the control of Change and Release Management and is recorded in the CMDB . The DHS contains spare parts, maintained at suitable revision levels, and may also include hardware that is part of a future Release .	Definitivní sklad hardware (Definitive Hardware Store - DHS)	(Release Management) Jedna nebo více fyzických lokalit, v nichž jsou bezpečně uloženy hardwarové konfigurační položky, pokud nejsou používány. Veškerý HW v DHS je řízen Správou změn a Správou releasů a je zaznamenán v CMDB. DHS obsahuje náhradní díly, udržované na vhodné revidované úrovni, a může také obsahovat hardware, jenž bude součástí budoucích releasů.
Definitive Software Library (DSL)	(Release Management) One or more locations in which the definitive and approved versions of all software Configuration Items are securely stored. The DSL may also contain associated CIs such as licenses and documentation. The DSL is a single logical storage area even if there are multiple locations. All software in the DSL is under the control of Change and Release Management and is recorded in the CMDB . Only software from the DSL is acceptable for use in a Release .	Definitivní knihovna software - Definitive Software Library - DSL)	(Release Management) Jedna nebo více lokalit, v nichž jsou bezpečně uloženy definitivní a schválené verze všech softwarových konfiguračních položek. DSL může obsahovat také související CI, jako licence a dokumentaci. DSL je jediným logickým úložištěm, a to i v případě více lokalit. Veškerý software v DSL je řízen Správou změn a Správou releasů a je zaznamenán v CMDB. Pro použití v releasu je akceptovatelný pouze SW z DSL.
Deliverable	Something that must be provided to meet a commitment in a Service Level Agreement or a Contract . Deliverable is also used in a more informal way to mean a planned output of any Process .	Dodávka	To, co musí být poskytnuto, aby se splnil závazek vyplývající z dohod o úrovni služeb (SLA) nebo ze smlouvy. Neformálně se používá ve významu plánovaný výstup procesu.
Delta Release	(Release Management) A Release that includes only those Components of a Release Unit that have actually changed since the last Release . A Delta Release is also referred to as a partial Release. See Release Type .	Delta release	(Release management) Release, který obsahuje jen ty komponenty nebo jednotky, které se změnilly od posledního release. Často se mu říká částečný release. Viz Typy release
Demand Management	(Capacity Management) Optimising the use of Capacity by moving Workload to less utilised times, Servers , or places. Demand Management often uses Differential Charging to encourage Customers to use IT Services at less busy times. Demand Management also makes use of other techniques such as limiting the number of concurrent Users .	Správa požadavků	(Capacity Management) Optimalizuje využití kapacit přesunem pracovní zátěže do méně exponovaných dob, serverů nebo lokalit. Správa požadavků často užívá rozdílných cen v čase pro povzbuzení zákazníků k využití služeb IT mimo nejfrekventovanější doby. Správa požadavků využívá také dalších technik, jako např. omezování počtu souběžně pracujících uživatelů (=concurrent users).
Deming Cycle	Synonym for Plan Do Check Act .	Demingův cyklus	Synonymum pro Plan Do Check Act - koncepce: plánuj – dělej – kontroluj – jednej)..
Dependency	The direct or indirect reliance of one Process or Activity upon another.	Závislost	Přímá nebo nepřímá závislost jednoho procesu nebo činnosti na jiném nebo jině.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Deployment	(Release Management) The Activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, Process , etc to the Live Environment . See Rollout .	Nasazení	(Release management) Činnost, zodpovědná za nasazení (začlenění) nového nebo změněného hardware, software, dokumentace, procesu atd. do produkčního živého provozu. Viz Provozní nasazení (Rollout)
Depreciation	(Financial Management) 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.	Amortizace/odpisy	(Financial management) Měřitelné snížení hodnoty majetku v průběhu jeho životního cyklu. Je založeno na opotřebování, spotřebování nebo jiném snížení užitné ekonomické hodnoty
Detection	(Incident Management) A stage in the Incident Lifecycle . Detection results in the Incident becoming known to the Service Provider . Detection can be automatic, or can be the result of a user logging an Incident .	Detekce	(Incident management) Fáze životního cyklu Incidentu. Výsledkem detekce je Incident oznámený poskytovateli služeb. Detekce může probíhat automaticky nebo může být výsledkem zaznamenání incidentu uživatelem.
Development	The Process responsible for creating or modifying an IT Service or Application . Also used to mean the Role or group that carries out Development work.	Vývoj	Proces odpovídající za vytváření nebo úpravu služby nebo aplikace IT. Používá se i pro označení role nebo skupiny, která vývoj provádí.
Development Environment	An Environment used to create or modify IT Services or Applications . Development Environments are not typically subjected to the same degree of control as Test Environments or Live Environments . See Development .	Vývojové prostředí	Prostředí používané pro vytváření nebo úpravu služby IT nebo aplikace. Vývojové prostředí typicky není řízeno tak přísně jako prostředí testovací nebo produkčního provozu. Viz vývoj
Diagnosis	(Incident Management) (Problem Management) 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 .	Diagnóza	(Incident Management) (Problem Management) Fáze životního cyklu Incidentu a Problému. Účelem diagnózy je nalezení náhradního řešení incidentu (workaround) nebo primární příčiny problému.
Diagnostic Script	(Service Desk) 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 .	Diagnostický skript	(Service Desk) Strukturovaná sada otázek používaná pracovníky Service Desku, aby kladli správné otázky, což jim má pomoci při klasifikaci, analýze a přiřazování incidentů. Diagnostické skripty mohou být dostupné i pro uživatele, aby jim pomohly diagnostikovat a řešit jejich vlastní incidenty.
Differential Charging	(Financial Management) A technique used in Charging to support Demand Management by charging different amounts for the same IT Service Function at different times.	Diferencované zpoplatňování	(Financial Management) Metoda účtování používaná při zpoplatňování pro podporu Správy požadavků – v různém čase se účtují různé částky za stejnou funkci služby IT.
Direct Cost	(Financial Management) A cost of providing an IT Service which can be allocated in full to a specific Customer , Cost Centre , Project etc. For example cost of providing non-shared servers or software licenses. See also Indirect Cost .	Přímé náklady	(Financial Management) Náklady na poskytování IT služeb, které lze jako celek zcela přiřadit konkrétnímu zákazníkovi, nákladovému středisku, projektu apod. Např. náklady na poskytování nesdíleného serveru nebo licence software. Viz také Nepřímé náklady.
Disaster Recovery Planning	The processes within Business Continuity Management that focus upon recovery from, principally, physical disasters.	Plánování obnovy po havárii	Proces Správy kontinuity businessu (Business Continuity Management), který je zaměřen zejména na zotavení po živelné pohromě.
Do Nothing	(IT Service Continuity) A Recovery Option . The Service Provider formally agrees with the Customer that Recovery of this IT Service will not be performed.	Nečinnost	(IT Service Continuity) Varianta obnovy. Poskyvatel služby se formálně dohodne se zákazníkem, že se služba IT nebude obnovovat.
Document	Information in readable form. A Document may be paper or electronic. For example a Policy statement, Service Level Agreement , Incident Record , diagram of computer room layout. See Record .	Dokument	Dokument je graficky zaznamenaná informace v papírové nebo elektronické formě. Např. specifikace politik, dohoda o úrovni služeb, záznam incidentu, schéma uspořádání počítačového sálu. Viz záznam
Dormant Contract	(IT Service Continuity) A Recovery Option . The Service Provider takes out a Contract with a Supplier to provide required products or Services within agreed times for an agreed price. The Contract is invoked as part of a Recovery Plan , at which time an additional payment is made and the goods or Service are provided.	Odpočívající smlouva	(IT Service Continuity) Varianta obnovy/zotavení Poskyvatel služby uzavře smlouvu s dodavatelem na zabezpečení požadovaného produktu nebo služby v dohodnutém čase za dohodnutou cenu. Smlouva je aktivována jako část plánu obnovy, kde za navýšenou cenu je dodáno zboží nebo služba.
Downtime	(Availability Management) The time when a Configuration Item or IT Service is not Available during its Agreed Service Time . The Availability of an IT Service is often calculated from Agreed Service Time and Downtime.	Výpadek	(Availability Management) Období, kdy konfigurační položka (KP) nebo služba IT není během dohodnuté provozní doby dostupná. Dostupnost služby IT je často kalkulována z dohodnuté provozní doby a výpadku.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Duplex	Duplex equipment provides two, usually identical, IT components each of which is capable of performing the full task if the other fails.	Duplex	Zdvojené zařízení: Dvě obvykle identické komponenty IT, z nichž každá je schopna provést celou úlohu sama v případě výpadku druhé.
Effectiveness	A measure of whether the Objectives of a Process, Service or Activity have been achieved. An Effective Process or activity is one that achieves its agreed Objectives. See KPI.	Efektivita	Měřítko, zda byly dosaženy cíle procesu, služby nebo činnosti. Efektivní proces nebo činnost jsou ty, které dosáhnou dohodnutých cílů. Viz Klíčový ukazatel výkonnosti (KPI).
Efficiency	A measure of whether the right amount of resources have been used to deliver a Process, Service or Activity. An Efficient Process achieves its Objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. See KPI.	Hospodárnost	Měřítko, zda bylo použito (spotřebováno) odpovídající množství zdrojů pro dodávku procesu, služby nebo činnosti. Hospodárny proces dosáhne svého cíle s minimálním množstvím spotřebovaného času, peněz, lidských či jiných zdrojů. Viz Klíčový ukazatel výkonnosti (KPI)
Emergency Change	(Change Management) A Change that must be introduced as soon as possible. For example to resolve a Major Incident or implement a Security patch. The Change Management Process will normally have a specific Procedure for handling Emergency Changes. See Change Advisory Board / Emergency Committee (CAB/EC).	Naléhavá změna	(Change Management) Změna, která musí být implementována co nejdříve. Např. vyřešení závažného incidentu nebo implementace bezpečnostní záplaty. Proces správy změn obvykle obsahuje specifický postup pro vykonání naléhavé změny. Viz Poradní výbor pro změny / výbor pro naléhavé změny (CAB/EC)
Environment	A subset of the IT Infrastructure that is used for a particular purpose. For Example: Live Environment, Test Environment, Build Environment. It is possible for multiple Environments to share a Configuration Item, for example Test and Live Environments may use different partitions on a single mainframe computer. Also used in the term Physical Environment to mean the accommodation, air conditioning, power system etc.	Prostředí	Část infrastruktury IT používané ke specifickým účelům. Např. produkční prostředí, testovací prostředí, prostředí pro sestavení (build). Je možné, aby jednu konfigurační položku sdílelo více prostředí, např. produkční a testovací prostředí mohou využít různých segmentů jediného sálového počítače. Používá se i pro označení fyzického prostředí jako např. instalační prostředí, klimatizace, napájení apod.
Error	A design flaw or malfunction that causes a Failure of one or more Configuration Items or IT Services. A mistake made by a person or a faulty Process that impacts a CI or IT Service is also an Error. See Known Error.	Chyba	Chyba v návrhu nebo nefunkčnost, která způsobí selhání jedné nebo více konfiguračních položek nebo služby IT. Chybou je nazýván i lidský omyl nebo chybný proces, který má dopad na konfigurační položku nebo službu IT. Viz Známa chyba
Error Control	(Problem Management) The Activity responsible for managing Known Errors until they are Resolved by the successful implementation of Changes. See Problem Control.	Řízení chyb	(Problem Management) Činnost odpovědná za správu známých chyb (Known errors), dokud nejsou vyřešeny úspěšnou implementací změn. Viz Správa problémů
Escalation	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 Hierarchical Escalation.	Eskalace	Získání dodatečných zdrojů, pokud jsou vyžadovány pro dosažení úrovně služeb nebo očekávání zákazníka. Eskalace může být potřebná v jakémkoli procesu služeb IT, avšak je obvykle spojena se Správou incidentů, se Správou problémů a Správou stížností zákazníků. Jsou dva typy eskalací: funkční eskalace a hierarchická eskalace.
Estimation	The use of experience to provide an approximate value for a Metric or Cost. Estimation is also used in Capacity and Availability Management as the cheapest and least accurate Modelling method,	Odhad	Přibližná hodnota pro metriku nebo náklady získaná na základě zkušenosti. Odhady se používají také ve správě kapacit (Capacity Management) a správě dostupnosti (Availability Management) jako nejlacinější a nejméně přesná modelovací metoda.
European Foundation for Quality Management (EFQM)	The EFQM Excellence Model was introduced at the beginning of 1992 as the framework for assessing Organisations for the European Quality Award. It is now the most widely used organisational framework in Europe and it has become the basis for the majority of national and regional Quality Awards. See http://www.efqm.org/ for more information.	Evropský ústav pro správu kvality (European Foundation for Quality Management/ EFQM)	Model vynikající kvality EFQM byl představen na začátku roku 1992 jako rámec pro oceňování organizací cenou Evropské kvality. Je to dnes nejrozšířenější evropský organizační rámec a stal se základem pro většinu národních a regionálních ocenění kvality. Další informace na http://www.efqm.org/

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Event	An Alert or notification created by any IT Service , Configuration Item or monitoring tool. For example a notification that a batch job has completed. Events typically require IT Operations personnel to take actions, and often lead to Incidents being logged. See Event Management .	Událost	Výstraha nebo upozornění pocházející od služby IT, konfigurační položky nebo monitorovacího nástroje. Např. upozornění, že dávková úloha došla. Událost typicky požaduje, aby pracovník provozu IT provedl nějakou činnost a často vede k zaznamenání Incidentu. Viz Správa událostí (Event Management)
Event Management	The Process responsible for managing Events throughout their Lifecycle . Event Management is one of the main Activities of IT Operations .	Správa událostí	Proces odpovědný za správu událostí během jejich životního cyklu. Správa událostí je jednou z hlavních činností provozu IT.
Examination Board	An Organisation Accredited to develop and manage examinations. IT Service Management Examination Boards are accredited by ICMB to develop ITIL examinations, based on a common syllabus, to Accredit training Organisations , and to award Certificates . See ISEB , EXIN .	Zkušební instituce	Organizace pověřená přípravou a prováděním zkoušek. Zkušební komise správy IT služeb jsou akreditovány ICMB k přípravě zkoušek ITIL, vycházejících z běžných osnov, k akreditaci školících organizací a k udělování certifikátů. Viz ISEB, EXIN
Examination Institute for Information Science (EXIN)	The Examination Institute for Information Science, is accredited by the ICMB as an Examination Board . See http://www.exin-exams.com/ for more information.	Examination Institute for Information Science (EXIN)	Examination Institute for Information Science je zkušební instituce autorizovaná ICMB. Další informace na http://www.exin-exams.com/
Excellence	Outstanding practice in managing the organisation and achieving results based on fundamental concepts which will include: results orientation; customer focus; leadership and constancy of purpose; processes and facts; involvement of people; continuous improvement and innovation; mutually beneficial partnership; public responsibility. Excellence can only be measured effectively by objective comparison with external best practice.	Dokonalost, vynikající kvalita	Vynikající přístup k řízení organizace a dosahování výsledků založený na základních konceptech jako: orientace na výsledek, zaměření na zákazníka, vedení a stabilita záměrů, procesy a fakta, zapojení lidí, kontinuální zlepšování a inovace, oboustranně výhodná partnerství, společenská odpovědnost. Dokonalost může být efektivně měřena jen objektivním srovnáním s nejlepšími postupy externích organizací.
Exception Report	A Document containing details of one or more KPIs or other important targets that have exceeded defined thresholds. Examples include SLA targets being missed or about to be missed, and a Performance Metric indicating a potential Capacity problem.	Zpráva o výjimkách	Dokument obsahující detaily jednoho nebo více klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI) nebo dalších důležitých cílů, které překročily stanovené meze. Příkladem mohou být cíle SLA, které v současnosti nejsou plněny nebo mají tendenci ne být plněny a výkonnostní metriky indikující potenciální kapacitní problémy.
External Customer	A Customer who works for a different Business to the IT Service Provider . See External Service Provider , Internal Customer .	Externí zákazník	Zákazník, který není součástí stejné organizace jako Poskytovatel IT služeb. Viz Externí poskytovatel služeb, Interní zákazník
External Service Cost	An input Cost Type that represents complex mixtures of services bought from third parties.	Náklady na externí služby	Typ vstupních nákladů, který reprezentuje celkové náklady na služby nakupované od třetích stran .
External Service Provider	An IT Service Provider which is part of a different Business to their Customer . An IT Service Provider may have both Internal Customers and External Customers . See Internal Service Provider , Application Service Provider , Internet Service Provider .	Externí poskytovatel služeb	Poskytovatel IT služeb, který není součástí stejné organizace jako jeho zákazník. Poskytovatel IT služeb může mít oba typy zákazníků – interní i externí. Viz Interní poskytovatel služeb, Poskytovatel aplikační služby (ASP), Poskytovatel internetového připojení (ISP)
Failure	Loss of ability to Operate to Specification , or to deliver the required output. The term Failure may be used when referring to IT Services , Processes , Activities , Configuration Items etc. A Failure often causes an Incident . See Error .	Porucha	Ztráta schopnosti provozu poskytovat službu podle specifikace nebo podle požadovaného výstupu. Termín Porucha (Failure) může být použit ve vztahu ke službám IT, procesům, aktivitám, konfiguračním položkám atd. Porucha často způsobuje incident. Viz Error (chyba).
Fault	Synonym for Error .	Vada	Synonymum pro Chyba
Fault Tolerance	The ability of an IT Service or Configuration Item to continue to Operate correctly after Failure of a Component part. See Resilience , Countermeasure .	Odolnost proti chybám	Schopnost služby IT nebo konfigurační položky pokračovat správně v provozu po poruše jejich části. Viz Přízpusobivost, Protiopatření
Fault Tree Analysis	(Problem Management) (Availability Management) A technique that can be used to determine the chain of events that leads to a Problem . Fault Tree Analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	Analýza stromu poruch (FTA)	(Problem Management) (Availability Management) Technika, která může být použita pro zjištění řetězce událostí, které vedou k problému. Analýza stromu poruch reprezentuje řetězec událostí zanesených do diagramu za použití boolovské notace.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Financial Management	A common abbreviation of Financial Management for IT Services	Správa financí	Běžná zkratka pro Správu financí pro služby IT
Financial Management for IT Services	(Financial Management) The Process responsible for managing an IT Service Provider's Budgeting, Accounting and Charging requirements.	Správa financí pro služby IT	(Financial Management) Proces, který odpovídá za správu rozpočtů poskytovatele služeb IT, za požadavky na účtování a zpoplatňování.
Financial year	(Financial Management) An Accounting Period covering 12 consecutive months. A Financial Year may start on any date, for example 1 April to 31 March.	Fiskální rok (finanční rok)	(Financial Management) Účetní období – 12 po sobě následujících měsíců. Fiskální rok může začít kdykoli, např. od 1. dubna do 31. března
First Time Fix Rate	(Service Desk) (Incident Management) A Metric that measures the percentage of Incidents resolved by First-line Support without delay or Escalation . Other definitions of this Metric are possible, for example some IT Service Providers define it as the percentage of Incidents that are Resolved during the initial User phone call.	Četnost řešení na první úrovni	(Service Desk) (Incident Management) Metrika, která měří procento Incidentů vyřešených na první úrovni podpory bez zpoždění nebo eskalace. Poskytovatelé služeb IT někdy používají i jiné definice, např. procento incidentů, které jsou vyřešeny v průběhu prvního telefonického hovoru s uživatelem.
First-line Support	(Service Desk) (Incident Management) The first level in a hierarchy of Support Groups involved in the resolution of Incidents . Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. See Escalation .	První úroveň podpory	(Service Desk) (Incident Management) První úroveň v hierarchii podpůrných skupin začleněných do řešení incidentů. Každá vyšší úroveň má k dispozici specialisty s většími znalostmi nebo má více času nebo dalších zdrojů. Viz Eskalace .
Fishbone Diagram	Synonym for Cause / Effect Diagram .	Diagram rybí kosti	Synonymum pro diagram příčina/následek (Ishikawův diagram)
Fit for Purpose	An informal term used to describe a Process , Configuration Item , IT Service etc. that is capable of meeting its objectives or Service Levels . Being Fit for Purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	Odpovídající danému účelu	Neformální termín používaný při popisu procesu, konfigurační položky, služby IT apod., které jsou schopné dosáhnout svého cíle nebo úrovní služeb. Vyžaduje správný návrh, implementaci, řízení i údržbu.
Fixed Cost	(Financial Management) A Cost that does not vary with IT Service usage. For example the cost of Server hardware. See Variable Cost .	Fixní náklady	(Financial Management) Náklady, které nejsou závislé na využívání IT služby. Např. náklady na pořízení serveru. Viz variabilní náklady
Fixed Facility	(IT Service Continuity Management) A permanent building, available for use when needed by an IT Service Continuity Plan . See Recovery Option , Portable Facility .	Trvalé zařízení	(IT Service Continuity Management) Trvale vyčleněná budova, v případě potřeby použitelná pro Plán kontinuity IT služeb . Viz Varianta obnovy , Přenosné zařízení
Fixed Price	(Financial Management) A Cost or Charge agreed with a Supplier or Customer . This Cost or Charge remains the same, even if Resource usage or time to deliver a Project changes.	Pevná cena	(Financial Management) Cena nebo poplatky jsou pevně dohodnuty mezi dodavatelem a zákazníkem. Cena nebo poplatky zůstávají stejné bez ohledu na změny využití zdrojů, doby dodání nebo změny v projektu.
Follow the Sun Support	(Service Desk) 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.	Nepřetržitá podpora	(Service Desk) Metodika využívání služeb podpory a podpůrných skupin celosvětově, aby se zabezpečila její nepřetržitá dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Telefonáty, incidenty, problémy a servisní požadavky se předávají mezi skupinami v různých časových pásmech.
Fortress Approach	An approach to IT Service Continuity where the entire IT site is made as disaster-proof as possible.	Metoda Pevnost	Přístup ke kontinuitě poskytování služby IT, kde celé pracoviště IT je tak odolné proti kalamitním stavům, jak je to jen možné.
Forward Schedule of Change	A schedule that contains details of all the Changes approved for implementation and their proposed implementation dates. It should be agreed with customers, Service Level Management , the Service Desk and Availability Management . Once agreed, the Service Desk would communicate to the Users any planned or additional downtime arising from implementing the Changes (cf. Projected Service Availability).	Plán budoucích změn	Plán obsahující všechny detaily změn schválených k implementaci a načasování jejich zamýšlené implementace. Měl by být schválený zákazníkem, správou úrovně služeb, správou dostupnosti a service deskem. Poté, co je plán schválen, sděluje Service Desk zákazníkovi plánované nebo dodatečné prostoje vznikající při implementaci změn. viz Projektovaná dostupnost služby
Front-office / Front-end	The business process relating to Customer interaction, often including marketing, pricing and sales related functions.	Front-office/ Front-end	Proces businessu, související s interakcí se zákazníky, často zahrnující funkce marketingu, tvorby cen a prodeje.
Full Absorption Costing	A principle where all direct costs are allocated to cost units and overhead costs are apportioned according to a meaningful algorithm that attempts to reflex probable resource usage.	Plná absorpce nákladů	Princip, kde jsou všechny přímé náklady přiřazeny k nákladovým jednotkám a režijní náklady jsou rozdělovány podle smysluplného algoritmu tak, aby odrazily pravděpodobné využití zdrojů.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Full Cost	(Financial Management) The total Cost of all the resources used in supplying an IT Service , i.e., the sum of the Direct Costs of producing the output, a proportional share of Indirect Costs , and any selling and distribution expenses. See Total Cost of Ownership , Marginal Cost .	Celkové náklady	(Financial Management) Celkové náklady všech zdrojů použitých pro zajištění dodávky služby IT, např. součet přímých nákladů, které produkují výstup, a odpovídající části nepřímých nákladů, plus náklady na prodej a distribuci. Viz Celkové náklady na vlastnictví, mezní náklady
Full Release	(Release Management) A Release that includes all Components of a Release Unit , including those that have not changed. See Release Type .	Úplný release	(Release Management) Release, který obsahuje všechny komponenty jednotky release včetně těch, které nebyly změněny. Viz Typ releaseu.
Function	An intended purpose of a Configuration Item , Person , Team , Process , or IT Service . For example one Function of an Email Service may be to store and forward outgoing mails, one Function of a Business Process may be to dispatch goods to Customers . The term Function also has two other meanings: <ul style="list-style-type: none"> perform the intended purpose correctly, „The computer is Functioning“ team or group of people, „The Change Management Function“. 	Funkce	Zamýšlené použití Konfiguračních položek, osob, týmů, procesů nebo služeb IT. Např. jednou funkcí e-mailové služby může být archivace a přeposílání odchozí pošty, funkcí podnikového procesu může být odesílání zboží zákazníkům. Termín Funkce může mít i dva jiné významy: <ul style="list-style-type: none"> vykonávat předpokládaný úkol správně "Počítač je funkční" tým nebo skupina lidí, "Funkce změnového řízení"
Functional Escalation	Transferring an Incident , Problem or Change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an Escalation .	Funkční eskalace	Přenesení incidentu, problému nebo změny na technický tým s vyšší expertní úrovní za účelem asistence při eskalaci.
Going Rate	(Financial Management) A Charging Policy in which Charges are the same as those charged by other internal departments or internal departments of similar Organisations .	Běžná cena	(Financial Management) Politika zpoplatňování, kde ceny jsou stejné jako náklady jiných vnitřních oddělení uvnitř organizace nebo vnitřních oddělení v podobných organizacích.
Gradual Recovery	(IT Service Continuity Management) A Recovery Option which is also known as Cold Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a period of time greater than 72 hours. Gradual Recovery typically uses a Portable or Fixed Facility that has environmental support and network cabling, but no computer Systems . The hardware and software are installed as part of the IT Service Continuity Plan .	Postupná obnova	(IT Service Continuity Management) Varianta obnovy, známá také jako Studená záloha. Jsou přijata taková opatření, která mohou obnovit službu IT v období delším než 72 hodin. Postupná obnova typicky užívá pojízdná nebo stálá zařízení, která mají vytvořeno kontrolované prostředí a síťové připojení, ale neobsahují počítačové systémy. Hardware a software jsou instalovány jako součást Plánu kontinuity služeb IT (IT Service Continuity Plan).
Graphical User Interface	Designed to make programs easier to use, GUIs can free the User from learning complex command languages. GUIs such as those used by Windows and Apple Macintosh typically feature a pointer, a pointing device, icons, a desktop, windows and menus.	Grafické uživatelské rozhraní (GUI)	Je navrhováno tak, aby usnadňovalo používání programů, GUI osvobozuje uživatele od používání složitých příkazových jazyků. Typickými prvky GUI (u Windows nebo Apple Macintosh) jsou kurzor, myš/ukazovací zařízení, ikony, pracovní plocha, okna a menu.
Guideline	A Document describing Best Practice , that recommends what should be done. Compliance to a guideline is not normally enforced. See Standard .	Návod	Dokument popisující nejlepší praktiky, který doporučuje, co by se mělo dělat. Dodržování směrnic nebývá obvykle vynucováno. Viz Norma
Hard Charging	The situation within an enterprise whereby funds are transferred from the Customers to the service provider in payment for the delivery of services.	Přímé zpoplatnění	Situace v rámci společnosti, kdy jsou finance přesouvány od zákazníka k poskytovateli služeb jako platba za dodávku služeb.
Help Desk	(Service Desk) A point of contact for Users to log Incidents . A Help Desk is usually more technically focussed than a Service Desk and does not provide a Single Point of Contact for all interaction. The term Help Desk is often used as a synonym for Service Desk .	Help Desk	(Service Desk) Kontaktní místo, kde mohou uživatelé zaznamenávat incidenty. Ve srovnání se Service Desk) je Help Desk obvykle více technicky orientován. Help desk není jediným kontaktním místem pro všechny interakce. Termín Help desk se často užívá jako synonymum pro Service desk.
Hierarchical Escalation	Informing or involving more senior levels of management to assist in an Escalation .	Hierarchická eskalace	Informování nebo aktivizace nadřazených úrovní managementu za účelem spolupráce při eskalaci.
Hot Standby	Synonym for Immediate Recovery	Horká záloha	Synonymum pro okamžitou obnovu
Identification	See Configuration Identification .	Identifikace	Viz Identifikace konfigurací

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Immediate Recovery	(IT Service Continuity Management) A Recovery Option which is also known as Hot Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a short period of time, typically less than 2 hours but could be up to 24 hours. Immediate Recovery typically uses a dedicated Fixed Facility with computer Systems , and software configured ready to run the IT Services . Immediate Recovery may take up to 24 hours if there is a need to Restore data from Backups .	Okamžitá obnova	(IT Service Continuity Management) Varianta obnovy známá také jako Hot Standby. Jsou přijata taková opatření, která mohou obnovit službu IT v krátkém čase, typicky kratším než 2 hodiny, avšak může to být až do 24 hodin. Okamžitá obnova (Immediate Recovery) typicky používá dedikované pevné zařízení s počítačovými systémy a se softwarem nakonfigurovaným pro provoz služeb IT. Okamžitě zotavení může trvat až do 24 hodin, pokud je třeba rekonstruovat data ze záloh.
Impact	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 . See Impact Code .	Dopad	Míra účinku incidentu, problému nebo změny na podnikové procesy. Dopad je často založen na tom, jaký vliv bude mít na úroveň služby. Dopad a naléhavost jsou užívány pro přiřazení priority. Viz Kód dopadu.
Impact Analysis	The identification of critical business processes and the potential damage or loss that may be caused to the organisation resulting from a disruption to those processes, or perhaps from a proposed change. Business impact analysis identifies the form the loss or damage will take; how that degree of damage or loss is likely to escalate with time following an Incident; the minimum staffing facilities and services needed to enable business processes to continue to operate at minimum acceptable level; and the time within which they should be recovered. The time within full recovery of the business processes is to be achieved is also identified.	Analýza dopadů	Identifikace kritických podnikových procesů a potenciálního poškození nebo ztráty, která by byla způsobena přerušením těchto procesů nebo navrženou změnou. Analýza dopadů na business zkoumá formu, jakou by se mohly projevit ztráty nebo poškození, jak by se v čase po incidentu stupňoval stupeň poškození nebo ztráty, minimální zdroje personálu a služby potřebné k zabezpečení běhu podnikového procesu alespoň na nejnižší akceptovatelné úrovni, a čas, během kterého by proces měl být obnoven. Stanovuje se i doba, za kterou by měl být podnikový proces plně obnoven.
Impact Code	A Category used to represent Impact . For example Major, Minor, Catastrophic. See Priority .	Kód dopadu	Kategorie používaná pro reprezentaci dopadu. Např. závažný, méně důležitý, katastrofický. Viz priorita.
Impact Scenario	An IT Service Continuity Management term describing the type of impact on the business that could follow a business disruption. It will usually be related to a business process and will always refer to a period of time, e.g. Customer services will be unable to operate for two days.	Scénář dopadů	Termín z oblasti Správy kontinuity služeb IT. Popisuje možné dopady na business vyvolané přerušením businessu. Obvykle se spojuje s podnikovým procesem a vždy se vztahuje k časovému úseku, např. zákaznická služba nebude dostupná po dobu dvou dní.
Incident	(Incident Management) An unplanned interruption to an IT Service or reduction in the Quality of an IT Service . Any event which could affect an IT Service in the future is also an Incident. For example Failure of one disk from a mirror set. See Incident Management , Incident Record .	Incident	(Incident Management) Neplánované přerušení služby IT nebo omezení kvality služby IT. Každá událost, která by mohla v budoucnu mít dopad na službu IT, je také incident. Např. chyba jednoho disku ze zrcadlicí sady. Viz Správa incidentů, Záznam o incidentu
Incident Categorisation	A sub-division of Classification, which provides a means of identifying, using a series of structured codes, firstly, appears to have gone wrong with the IT Service (the symptoms), secondly why (the cause of that failure) and thirdly identification of the component likely to be at fault. The category codes are elements within the classification data string (see Classification) and are essential for fault analysis purposes.	Kategorizace incidentů	Podrobnější dělení Klasifikace, které identifikuje incident pomocí sad strukturovaných kódů: 1. co je špatné na službě IT – symptomy; 2. proč je to špatné – příčiny selhání; 3. která komponenta pravděpodobně selhala. Kategorizační kódy jsou částí klasifikačního řetězce a jsou nezbytné pro analýzu příčin výpadků. Viz klasifikace
Incident Classification	See Classification .	Klasifikace incidentů	viz klasifikace

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Incident Control	The process of identifying, recording, classifying and progressing Incidents until the affected service is restored. The collection of data to identify causes of Incidents is a secondary objective of Incident Control, though this may sometimes be necessary to effect Incident resolution. Incident Control is essentially a task of Incident Management, and therefore of the Service Desk, but it may occasionally extend beyond the defined role or authority of that group and require the 2 nd Line support of other staff, possibly Problem Management. The exact circumstance under which this happens would be described in an Incident Management procedure.	Řízení incidentů	Proces identifikace, zaznamenání, klasifikace a zpracování incidentů, dokud není zasažená služba obnovena. Získání údajů k identifikaci příčin incidentu je sekundárním cílem Řízení incidentů, i když to někdy může být nezbytné pro efektivní vyřešení Incidentu. Řízení Incidentů je hlavním cílem Správy incidentů a tedy Service Desku, ale může někdy přesáhnout definovanou roli nebo kompetenci skupiny a vyžadovat zapojení druhé úrovně podpory, případně Správy Problémů. Případy, kdy to nastane, bývají popsány v postupu pro Správu Incidentů.
Incident Management	(Incident Management) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Incidents . The primary Objective of Incident Management is to return the IT Service to Customers as quickly as possible.	Správa incidentů	(Incident Management) Proces, který odpovídá za správu životního cyklu všech incidentů. Primárním cílem Správy incidentů je obnovení služby IT tak rychle, jak je to možné.
Incident Record	(Incident Management) A Record containing the details of an Incident . Each Incident record documents the Lifecycle of a single Incident .	Záznam incidentu	(Incident Management) Záznam obsahující detaily popisující incident. Každý záznam incidentu dokumentuje životní cyklus jednoho incidentu.
Indirect Cost	(Financial Management) A Cost of providing an IT Service which cannot be allocated in full to a specific customer . For example Cost of providing shared Servers or software licenses. Also known as Overhead . Indirect costs are divided into Absorbed Overhead and Unabsorbed Overhead . See Direct Cost .	Nepřímé náklady	(Financial Management) Náklady na poskytování služeb IT, které nemohou být celé přiřazeny konkrétnímu zákazníkovi. Např. náklady na sdílené servery nebo softwarové licence. Bývají označovány i jako režie. Nepřímé náklady se dělí na absorbovanou a neabsorbovanou režii.
Information Security Management	(Security Management) The Process that ensures the Confidentiality, Integrity and Availability of an Organisations Assets , information, data and IT Services . Information Security Management usually has a wider scope than the Service Provider . It normally includes handling of paper, building access, phone calls etc., for the entire Organisation .	Správa informační bezpečnosti	(Security Management) Proces, který zabezpečuje důvěrnost, integritu a dostupnost aktiv organizace, informací, dat a služeb IT. Správa informační bezpečnosti obvykle má širší záběr než poskytovatel služby. Zahrnuje např. manipulaci s papírovými dokumenty, přístup do budov, telefonní hovory apod. pro celou organizaci.
Information Security Manager	(Security Management) The Information Security Manager is the Role responsible for the Information Security Management Process in the IT Service Provider . The Information Security Manager is responsible for fulfilling the security demands as specified in the Information Security Policy and SLAs . The Information Security Manager typically delegates the actual implementation to other personnel in the IT Service Provider . The Information Security Officer and the Information Security Manager work closely together.	Manažer informační bezpečnosti	(Security Management) Manažer informační bezpečnosti je role zodpovědná za proces správy bezpečnosti informací u poskytovatele IT služeb. Manažer informační bezpečnosti je zodpovědný za plnění bezpečnostních požadavků vyplývajících z politiky informační bezpečnosti a dohod o úrovni služeb (SLA). Manažer informační bezpečnosti obvykle deleguje konkrétní implementaci jiným pracovníkům poskytovatele IT služeb. Představitel informační bezpečnosti a Manažer informační bezpečnosti úzce spolupracují.
Information Security Officer	(Security Management) The Information Security Officer is responsible for assessing the business Risks and setting the Information Security Policy . This Role is the counterpart of the Information Security Manager and resides in the Customer Organisation . The Information Security Officer and the Information Security Manager work closely together.	Představitel /referent informační bezpečnosti na straně zákazníka	(Security Management) Představitel informační bezpečnosti je zodpovědný za ocenění obchodního rizika a nastavení politiky informační bezpečnosti. Tato role je protějškem Manažera informační bezpečnosti a je součástí organizace zákazníka. Vedoucí oddělení informační bezpečnosti a Manažer informační bezpečnosti úzce spolupracují.
Information Security Policy	(Security Management) The Policy that governs the Organisations approach to Information Security Management .	Politika informační bezpečnosti	(Security Management) Politika, která určuje přístup organizace k řízení informační bezpečnosti.
Information Systems Examination Board (ISEB)	The British Computer Society Information Systems Examination Board is accredited by the ICMB as an Examination Board . See http://www.bcs.org/bcs/products/qualifications/iseb for more information.	Information Systems Examination Board (ISEB)	The British Computer Society Information Systems Examination Board je zkušební instituce akreditovaná ICMB. Pro více informací viz http://www.bcs.org/bcs/products/qualifications/iseb

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Information Technology (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 .	Informační technologie (IT)	Využití technologie pro uložení, komunikaci a zpracování informací. Technologie typicky zahrnuje počítače, telekomunikace, aplikace a další software. Informace představují údaje businessu, hlasové informace, obrázky, videa apod. Informační technologie jsou často používány jako podpora podnikových procesů prostřednictvím IT služeb.
Informed Customer	A manager who works for the Customer , and is a specialist in dealing with and managing IT Service Providers . The Informed Customer is responsible for all aspects of managing the relationship with Service Providers .	Informovaný zákazník	Manažer na straně zákazníka, specialista pro řízení a jednání s poskytovatelem služeb IT. Informovaný zákazník je zodpovědný za všechny aspekty řízení vztahů s poskytovateli služeb.
Infrastructure	From an IT Service Management perspective, the term is used to describe all of the components (Configuration Items) employed in the delivery of IT services to users, including the computing and telecommunications hardware, software, accommodation, people, documentation and meta-data. From a business perspective, the infrastructure is a shared resource, the state of which bounds the adaptability and change capacity of the enterprise.	Infrastruktura	Z pohledu správy služeb IT je termín používán pro označení všech komponent (konfiguračních položek) účastnících se procesu dodávky IT služeb uživatelům, včetně výpočetní a telekomunikační techniky, programového vybavení, služeb, lidí, dokumentace a meta-dat. Z pohledu businessu je infrastruktura sdíleným zdrojem, vymežujícím přízřůsobivost a schopnost změn organizace.
Infrastructure Service	An IT Service that is not directly used by the Business , but is required by the IT Service Provider so they can provide other IT Services . For example directory services, naming services, or communication services.	Služby infrastruktury	Služby IT, které nejsou přímo využívány businessem, ale jsou vyžadovány poskytovatelem služeb IT, aby mohl poskytovat jiné služby IT. Jsou to např. adresářové služby, DNS, komunikační služby.
Insource	Transferring the provision of IT Services from an External Service Provider to an Internal Service Provider . The term Inourcing is used to mean running or managing IT Services as an Internal Service Provider . See Outsource .	Insource	Přesun poskytování služeb IT od externích dodavatelů služeb k interním dodavatelům služeb. Termín inourcing znamená provoz nebo řízení služeb IT Interním poskytovatelem služby. Viz také Outsource.
Institute of IT Service Management	An independently governed professional body, specifically aimed at professionals in IT Service Management „aims to promote and support the standing of its members by establishing high-standards of professional and ethical conduct, ensuring continuing professional development of its members in order to demonstrate their competence and commitment“. See http://www.iosm.com/ for more information.	Institute of IT Service Management	Nezávislá profesní organizace zaměřená na profesionály v ITSM, která „chce hájit zájmy a podporovat členy nastavením vysokých standardů profesionálního a etického chování, zajišťuje nepřetržitý odborný růst členů, aby mohli projevit svoje schopnosti a odhodlání“. Viz http://www.iosm.com/
Integration Testing	Testing of a Build or Release to ensure that the parts work correctly together.	Integrační testování	Testování sestavení nebo releasu, sloužící k ověření, zda všechny části korektně spolupracují.
Integrity	(Security Management) A Security Principle that ensures data and Configuration Items are only modified by authorised personnel and Activities . Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware Failure , environmental Events , and human intervention.	Integrita	(Security Management) Bezpečnostní princip, který zajišťuje, že data a konfigurační položky jsou modifikovány pouze oprávněným personálem a činnostmi. Integrita uvažuje všechny možné příčiny modifikace, včetně softwarových a hardwarových chyb, živelních událostí a lidských zásahů.
Interactive Processing	Processing that involves accepting input from a human. Interactive computer systems are programs that allow Users to enter data or commands. Most popular programs, such as word processors or spreadsheet applications are interactive. Non-interactive processing, such as Batch Processing (cf.) requires no further end-user contact once started.	Interaktivní zpracování	Zpracování, které zahrnuje uživatelský vstup. Interaktivní počítačové systémy jsou programy, které umožňují uživatelům zadávat data nebo příkazy. Nejpopulárnější programy, jako programy na zpracování textu nebo tabulkové procesory, jsou interaktivní. Neinteraktivní zpracování, např. dávkové/Batch (srv.), nevyžadují po spuštění žádné další kontakty s uživatelem.
Interactive Voice Response (IVR)	(Service Desk) 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 .	Interaktivní hlasová odezva (IVR)	(Service Desk) Způsob automatické distribuce směřování příchozích telefonních hovorů přijímající uživatelské interakce jako tlačítková volba a hlasové příkazy.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Intermediate Recovery	(IT Service Continuity Management) A Recovery Option which is also known as Warm Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a period of time between 24 and 72 hours. Intermediate Recovery typically uses a shared Portable or Fixed Facility that has Computer Systems and Network Components . The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT Service Continuity Plan .	Středně rychlá obnova (Intermediate recovery)	(IT Service Continuity Management) Varianta obnovy známá také jako Teplá záloha. Jsou přijata taková opatření, která umožňují obnovit službu IT v období mezi 24 až 72 hodinami. Středně rychlá obnova typicky užívá sdílená zařízení mobilní nebo stálá, která mají počítačové systémy a síťové komponenty. Hardware a software vyžaduje konfiguraci a obnovení dat jako součást Plánu kontinuity služeb IT (IT Service Continuity Plan).
Internal Customer	A Customer who works for the same Business as the IT Service Provider . See Internal Service Provider , External Customer .	Interní zákazník	Zákazník, který je součástí stejné organizace jako Poskytovatel služeb IT. Viz Interní poskytovatel služeb, Externí zákazník
Internal Service Provider	An IT Service Provider which is part of the same Business as their Customer . An IT Service Provider may have both Internal Customers and External Customers . See External Service Provider .	Interní poskytovatel služeb	Poskytovatel služeb IT, který je součástí stejné organizace jako jeho zákazník. Poskytovatel služeb IT může mít oba typy zákazníků – interní i externí. Viz Externí poskytovatel služeb
Internal Specs sheet	A working document that enables the Service Level Management (SLM) function to detail exactly what the IT department and its suppliers must do to deliver a service to a Customer.	Interní specifikace	Pracovní dokument, který dovoluje Správě úrovní služeb detailně popsat, co musí oddělení IT a jeho dodavatelé udělat při dodávce služby.
International Organization for Standardization (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of Standards . ISO is a non-governmental organization which is a network of the national standards institutes of 156 countries. Further information about ISO is available from http://www.iso.org/	International Organization for Standardization (ISO)	International Organization for Standardization (ISO) je celosvětově největší tvůrce standardů. ISO je nevládní organizace tvořená sítí 156 národních normalizačních institutů. Další informace o ISO jsou dostupné na http://www.iso.org/
International Standards Organisation	See International Organization for Standardization (ISO)	International Standards Organisation	Viz International Organization for Standardization (ISO)
Internet Service Provider (ISP)	An External Service Provider that provides access to the Internet. Most ISPs also provide other IT Services such as web hosting.	Poskytovatel internetového připojení (ISP)	Externí poskytovatel služeb, který zabezpečuje přístup k Internetu. ISP často poskytuje i jiné služby IT, např. web hosting.
Inventory Management	A subset of Configuration Management that focuses on the management (control and financial accounting) of the most expensive or attractive Configuration Items in the IT infrastructure (cf. Asset Management , Configuration Management).	Správa majetku	Podmnožina správy konfigurací, která se soustřeďuje na správu (řízení a finanční účetnictví) nejdražších a nejatraktivnějších konfiguračních položek infrastruktury IT (srv. správa aktiv, Správa konfigurací).
Investment Appraisal	(Financial Management) The Activity responsible for carrying out a Cost Benefit Analysis to justify Capital Expenditure for a new or changed IT Services. See Business Case , Cost Effectiveness , Return on Investment , Return on Capital Employed .	Posouzení investic	(Financial Management) Provádění analýzy nákladů a přínosů s cílem zdůvodnit investiční výdaje na novou službu IT nebo její změnu. Viz obchodní případ, efektivita nákladů, návratnost investic (ROI), návratnost investovaného kapitálu
Invocation	(IT Service Continuity Management) Initiation of the steps defined in a plan. For example initiating the IT Service Continuity Plan for one or more IT Services .	Vyvolání	(IT Service Continuity Management) Zahájení kroků definovaných plánem. Např. spuštění Plánu kontinuity služby IT pro jednu nebo více služeb IT.
Ishikawa Diagram	Synonym for Cause / Effect diagram .	Ishikawův diagram	Synonymum pro diagram příčin a následků.
ISO/IEC 17799	(Security Management) ISO Code of Practice for Information Security Management , based on BS 7799 Part 1 . See Standard .	ISO/IEC 17799	(Security Management) Soubor postupů ISO pro správu informační bezpečnosti založený na BS 7799 část 1 . Viz Norma .
ISO/IEC 20000	ISO Specification and Code of Practice for IT Service Management . ISO/IEC 20000 is aligned with ITIL Best Practice , and supersedes BS 15000 . See Standard .	ISO/IEC 20000	Norma ISO a soubor postupů pro správu IT služeb . ISO/IEC 20000 je ve shodě s ITIL Best Practice , a nahrazuje BS 15000 . Viz Norma .

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
ISO/IEC 27001	(Security Management) ISO Specification for Information Security Management. The corresponding Code of Practice is ISO/IEC 17799. ISO/IEC 27001 supersedes BS7799 Part 2. See Standard.	ISO/IEC 27001	(Security Management) Norma ISO pro Správu informační bezpečnosti. Odpovídající sbírkou zásad je ISO/IEC 17799. ISO/IEC 27001 nahrazuje BS7799 Část 2. Viz Norma.
ISO 9000	A generic term that refers to a number of international Standards and Guidelines for Quality Management Systems. See http://www.iso.org/ for more information. See ISO.	ISO 9000	Obecný termín zahrnující mezinárodní normy a směrnice systému řízení kvality. Více informací na http://www.iso.org/ Viz ISO
ISO 9001	An international Standard for Quality Management Systems. See ISO 9000.	ISO 9001	Mezinárodní norma pro systémy řízení kvality Viz ISO 9000
IT Accounting	(Financial Management) The Process responsible for identifying actual Costs of delivering IT Services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the Budget. See also Charging.	Účtování IT	(Financial Management) Proces odpovídající za identifikaci aktuálních nákladů spojených s dodáním služeb IT, jejich porovnání s rozpočtovanými náklady a řízení odchylek od rozpočtu. Viz také Zpoplatňování
IT Accounting System	(Financial Management) The entire set of Policy, tools and Process that support Financial Management.	Účtovací systém IT	(Financial Management) Kompletní sada politik, nástrojů a procesů podporujících Správu financí (Financial Management).
IT Availability Metrics Model (ITAMM)	(Availability Management) A model that helps to ensure all aspects of Availability are considered when defining Availability Metrics and reports.	Model metrik dostupnosti IT	(Availability Management) Model pomáhající zajistit, aby při definici metrik dostupnosti a jejich výkazů byla brána v úvahu všechna hlediska dostupnosti.
IT Directorate	Senior Management within a Service Provider, charged with developing and delivering IT services. Most commonly used in UK Government departments.	Ředitelství IT	Vyšší vedení poskytovatele služeb, odpovědné za vývoj a dodání IT služeb. Většinou užíváno v britských řídicích strukturách vládních organizací.
IT Infrastructure	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver or support IT Services. The term IT Infrastructure includes all of the Information Technology but not the associated people, Processes and documentation.	Infrastruktura IT	Veškerý hardware, software, sítě, zařízení atd., nutný pro vývoj, testování, dodávku a podporu služeb IT. Termín infrastruktura IT zahrnuje veškerou technologii IT, ale nikoli související personál, procesy a dokumentaci.
IT Infrastructure Library (ITIL)	A set of Best Practice guidance for IT Service Management. ITIL is owned by the OGC and is developed in conjunction with the itSMF. ITIL consists of a series of publications giving guidance on the provision of Quality IT Services, and on the Processes and facilities needed to support them. See http://www.ogc.gov.uk/index.asp?id=2261 for more information.	Knihovna infrastruktury IT	Sada nejlepších praktik správy služeb IT. Knihovna ITIL je vlastněna OGC a vyvíjena ve spolupráci s itSMF. ITIL se skládá z řady publikací poskytujících návody pro zajištění kvality ve službách IT, definici procesů a prostředků potřebných k jejich poskytování. Více informací na http://www.ogc.gov.uk/index.asp?id=2261 .
IT Operations	The Process responsible for the day-to-day monitoring and management of one or more IT Services and the IT Infrastructure they depend on. The term IT Operations is also used to refer to the group or department within an IT Service Provider responsible for IT Operations. See Operations Bridge, Event Management.	Provoz IT	Odpovídá za každodenní sledování a správu jedné či více služeb IT a infrastruktury nezbytné pro jejich poskytování. Termín provoz IT je užíván také pro označení skupiny či oddělení odpovědné za provoz IT. Viz Operations Bridge, Správa událostí (Event Management).
IT Service	A Service provided to one or more Customers by an IT Service Provider. An IT Service is based on the use of Information Technology and supports the Customer's Business Processes. An IT Service is made up from a combination of people, Processes and technology and should be defined in a Service Level Agreement.	Služba IT	Služba poskytovaná jednomu nebo více zákazníkům. Služba IT je založena na využití informační technologie a podporuje podnikové procesy zákazníka. Služba IT je vytvářena za pomoci personálu, procesů a techniky a měla by být definována v dohodě o úrovni služeb (Service Level Agreement).
IT Service Continuity Management (ITSCM)	(IT Service Continuity Management) The Process responsible for managing Risks that could seriously impact IT Services. ITSCM ensures that the IT Service Provider can always provide minimum agreed Service Levels, by reducing the Risk to an acceptable level and Planning for the Recovery of IT Services. ITSCM should be designed to support Business Continuity Management.	Správa kontinuity služeb IT (IT Service Continuity Management)	(IT Service Continuity Management) Proces odpovídající za správu rizik, která by mohla vážně ohrozit služby IT. ITSCM zajišťuje, aby poskytovatel služeb IT mohl vždy poskytnout minimální dohodnutou úroveň služeb, přičemž omezí rizika na akceptovatelnou úroveň a plánuje obnovu služeb IT. ITSCM by měl být navržen tak, aby podporoval Správu kontinuity businessu.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
IT Service Continuity Plan	(IT Service Continuity Management) A Plan defining the steps required to Recover one or more IT Services . The Plan will also identify the triggers for Invocation , people to be involved, communications etc. The IT Service Continuity Plan should be part of a Business Continuity Plan .	Plán kontinuity služeb IT	(IT Service Continuity Management) Plán stanovující kroky nezbytné pro obnovení jedné či více služeb IT. Plán také identifikuje spouštěcí mechanismy, zainteresované osoby, komunikaci atd. Plán kontinuity služeb IT by měl být součástí Plánu kontinuity businessu (Business Continuity Plan).
IT Service Management (ITSM)	The implementation and management of Quality IT Services that meet the needs of the Business . IT Service Management is performed by IT Service Providers through an appropriate mix of people, Process and Information Technology .	Správa služeb IT (ITSM)	Implementace a správa kvalitních služeb IT, které jsou v souladu s potřebami businessu. Správa služeb IT je prováděna poskytovateli služeb IT prostřednictvím vhodné souhry lidí, procesů a informačních technologií.
IT Service Management Forum (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent Organisation dedicated to promoting a professional approach to IT Service Management . The itSMF is a not-for-profit membership Organisation with representation in many countries around the world (itSMF Chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT Service Management Standards . See http://www.itsmf.com/ for more information.	IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum je nezávislá organizace věnující se propagaci profesionálního přístupu ke správě služeb IT . itSMF je nezisková členská organizace s působností v mnoha zemích na celém světě (itSMF Chapters). itSMF a její členové se podílí na vývoji ITIL a souvisejících norem (standardů) správy služeb IT. Více informací na http://www.itsmf.com/
IT Service Provider	A Service Provider that provides IT Services to Internal Customers or External Customers .	Poskytovatel služeb IT	Poskytovatel služeb , který poskytuje služby IT interním nebo externím zákazníkům .
IT Steering Group	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 .	Řídící komise IT	Formálně ustavená skupina odpovědná za shodu strategií a plánů mezi businessem a poskytovatelem služeb IT. Řídící komise IT (IT Steering Group) sdružuje zástupce vyššího vedení z obou oblastí.
ITIL	See IT Infrastructure Library .	ITIL	Viz IT Infrastructure Library .
ITIL Certification Management Board (ICMB)	The body responsible for the maintenance and ongoing development of the ITIL qualification scheme. See http://www.itsmf.com/itil/itil-qualification-scheme/ for further information.	Certifikační výbor ITIL (ICMB)	Orgán odpovědný za údržbu a soustavný rozvoj kvalifikačního schématu ITIL. Více informací na http://www.itsmf.com/itil/itil-qualification-scheme/ .
Job Description	A Document which defines the Roles , responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One Job Description can include multiple Roles , for example the Roles of Configuration Manager and Change Manager may be carried out by one person.	Popis pracovní pozice	Dokument stanovující role, odpovědnosti, dovednosti a znalosti potřebné pro konkrétní osobu. Jeden popis pracovní pozice může obsahovat několik rolí, například Role vedoucího správy konfigurací a Vedoucího změn mohou být prováděny jednou osobou.
Kepner-Tregoe Analysis	(Problem Management) A structured approach to Problem solving. The Problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified. The most probable cause is tested. The true cause is verified.	Kepner - Tregoeova analýza	(Problem Management) Strukturovaný přístup k řešení problémů. Problém je analyzován pomocí určení co, kde, kdy a v jakém rozsahu. Jsou zjišťovány možné příčiny a nepravděpodobnější z nich jsou dále testovány. Poté je prověřena stanovená příčina problému.
Key Performance Indicator (KPI)	A Metric that is used to help manage a Process , IT Service or Activity . Many Metrics may be measured, but only the most important of these are defined as KPIs and used to actively manage and report on the Process , IT Service or Activity . KPIs should be selected to ensure that Efficiency , Effectiveness , and Cost Effectiveness are all managed. See Critical Success Factor .	Klíčový ukazatel výkonnosti (KPI)	Metrika, která pomáhá řídit proces, službu IT nebo činnost. Může být sledována celá řada metrik, ale pouze ty nejdůležitější jsou označovány jako klíčové ukazatele výkonnosti (KPI). KPI jsou aktivně používány pro řízení a vykazování v rámci procesu, služby IT nebo činnosti. Klíčové ukazatele výkonnosti by měly být vybrány tak, aby bylo zajištěno řízení zajišťující hospodárnost, účinnost a efektivitu vynaložených nákladů. Viz Kritické faktory úspěchu (Critical Success Factor) .
Knowledge Base	(Service Desk) (Incident Management) A Database containing information about Incidents , Problems and Known Errors . The Knowledge Base is used to match new Incidents with historical information, improving Resolution times and First Time Fix Rates .	Znalostní báze	(Service Desk) (Incident Management) Databáze obsahující informace o incidentech , problémech a známých chybách . Znalostní báze je užívána pro porovnání nových incidentů s historickými informacemi, za účelem zkrácení času jejich vyřešení a zlepšení procenta incidentů vyřešených v první úrovni (bez eskalace).

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Knowledge Management	The Process responsible for gathering, analysing, storing and sharing knowledge information within an Organisation . The primary purpose of Knowledge Management is to improve Efficiency by reducing the need to rediscover knowledge.	Správa znalostí	Proces sběru, analýzy, ukládání a sdílení znalostí v organizaci. Prvořadým úkolem správy znalostí je zlepšení výkonnosti bez potřeby znovu zjišťovat již existující znalosti.
Known Error (KE)	(Problem Management) A Problem that has a documented Root Cause and a Workaround . Known Errors are created by Problem Control and are managed throughout their Lifecycle by Error Control . Known Errors may also be identified by Development or Suppliers . See Known Error Record , Knowledge Base .	Známa chyba	(Problem Management) Problém, který má dokumentovanou primární příčinu a náhradní řešení (workaround). Znamé chyby (Known Errors – KE) jsou popisovány v rámci řízení problémů a jsou spravovány během celého životního cyklu v rámci řízení chyb. Znamé chyby mohou být popisovány také vývojem nebo dodavateli. Viz Záznam o známé chybě , Znalostní báze
Known Error Database	(Service Desk) (Incident Management) (Problem Management) A Database containing all Known Error Records . This Database is created by Problem Management and used by Incident and Problem Management . See Knowledge Base .	Databáze známých chyb	(Service Desk) (Incident Management) (Problem Management) Databáze obsahující záznamy o známých chybách. Databáze je vytvářena při správě problémů a využívána při správě incidentů a problémů (Incident and Problem Management). Viz. Znalostní báze
Known Error Record	(Problem Management) 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 .	Záznam známé chyby	(Problem Management) Záznam obsahující detaily známé chyby. Každý záznam popisuje životní cyklus chyby včetně stavu, primární příčiny a náhradního řešení (workaround). Někdy je v praxi známá chyba popsána v přídatných polích u popisu problému.
License Management	The Process responsible for the management of software licenses throughout their Lifecycle .	Správa licencí	Proces odpovědný za správu softwarových licencí během jejich životního cyklu.
Lifecycle	The various stages in the life of a Configuration Item , Incident , Problem , Change etc. The Lifecycle defines the Categories for Status and the Status transitions that are permitted. For example: <ul style="list-style-type: none"> The Lifecycle of an Application includes Design, Build, Test, Deploy, Operate etc. The lifecycle of an Incident includes Detect, Respond, Diagnose, Repair, Recover, Restore. The lifecycle of a Server may include: Ordered, Received, In Test, Live, Disposed etc. 	Životní cyklus	Různé fáze existence konfigurační položky, incidentu, problému, změny atd. Životní cyklus definuje skupiny stavů a dovolené přechody mezi stavy. Například: <ul style="list-style-type: none"> Životní cyklus Aplikace zahrnuje návrh, tvorbu, testování, nasazení, provoz atd. Životní cyklus incidentu zahrnuje zjištění, reakci, diagnózu, opravu, zotavení, obnovení. Životní cyklus serveru může zahrnovat stavy Objednán, Obdržen, Testován, V provozu, Zlikvidován atd.
Live	Refers to an IT Service or Configuration Item that is being used to deliver Service to a Customer .	V provozu	Vztahuje se k službě IT nebo konfigurační položce, která je použita k poskytování služby zákazníkovi.
Live Environment	A controlled Environment containing Live Configuration Items used to deliver IT Services to Customers .	Produkční prostředí (živé prostředí)	Řízené prostředí obsahující aktuální konfigurační položky použité k poskytování služeb IT zákazníkovi.
Maintainability	(Availability Management) A measure of how quickly and Effectively a Configuration Item or IT Service can be restored to normal working after a Failure . Maintainability is often measured and reported as MTTR . See Availability .	Udržovatelnost	(Availability Management) Míra udávající, jak rychle a efektivně mohou být konfigurační položka nebo služba IT obnoveny do normálního pracovního stavu po poruše. Udržovatelnost (Maintainability) je často měřena a vykazována jako MTTR. Viz Dostupnost .
Major Incident	(Incident Management) The highest Category of Impact for an Incident . A Major Incident results in significant disruption to the Business . See Escalation .	Závažný incident	(Incident Management) Incident s dopady nejzávažnějšího charakteru. Následkem závažného incidentu je významné narušení businessu. Viz Eskalace
Managed Object (MO)	An abstract representation of a Resource that is used for Operational management of that Resource . An MO is defined in terms of the attributes of the Resource , operations that may be performed on it, notifications it may issue and relationships with other MOs. Mos differ from Configuration Items as their status is dynamic, and Changes to their Operational state do not need to be approved by the Change Management Process .	Řízený objekt	Abstraktní reprezentace zdroje užitého při provozním řízení. Řízený objekt je popsán pomocí charakteristik zdroje, provozu, kterého je schopen, hlášení, která jsou s ním spojena, a vztahů s ostatními řízenými objekty. Liší se od konfiguračních položek především tím, že jeho stavy jsou dynamické a změny jeho provozního stavu nejsou předmětem schvalování v rámci procesu správy změn.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Managed Services	Synonym for Outsourced IT Services . Also used in ISO/IEC 20000 as a Synonym for IT Services , whether Outsourced or not.	Spravované služby	Synonymum pro nakupované (outsourcované) služby IT . Užíváno také v ISO/IEC 20000 jako synonymum pro službu IT , jedno zda nakupovanou nebo ne.
Management Information	Information that is used to support decision making by managers. Management Information is often generated automatically by tools supporting the various IT Service Management Processes . Management Information often includes the values of KPIs such as „Percentage of Changes leading to Incidents “, or „ First Time Fix Rate “.	Informace pro vedení	Informace používané k podpoře rozhodování. Jsou často generovány automaticky nástroji podporujícími různé procesy správy služeb IT. Často obsahují hodnoty klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI) jako „procento změn vedoucích k incidentům“ nebo „podíl řešení bez eskalace“.
Management Information System (MIS)	The IT Service that captures, processes and provides Management Information . The term MIS is also informally used to mean the output of MIS, including data and reports.	Manažerský informační systém (MIS)	Služba IT, která shromažďuje, zpracovává a poskytuje informace pro vedení. Termín MIS je také neformálně používán pro popis výstupů MIS, včetně dat a výkazů.
Management System	The framework of Policy and Processes that ensures an Organisation can achieve its Objectives .	Systém řízení	Soustava politik a procesů , které zajišťují, že organizace může dosahovat svých cílů.
Manual Workaround	(Incident Management) (Problem Management) A Workaround that requires manual intervention. (IT Service Continuity Management) A Recovery Option . The Business Process Operates without the use of IT Services . This is a temporary measure and is usually combined with another Recovery Option .	Manuální náhradní řešení (workaround)	(Incident Management) (Problem Management) Náhradní řešení vyžadující ruční zásah. (IT Service Continuity Management) Varianta obnovy, kdy podnikové procesy fungují bez užití a podpory služeb IT. Jedná se o dočasné opatření a je obvykle kombinováno s jinými možnostmi obnovy.
Marginal Cost	(Financial Management) The Cost of continuing to providing the IT Service . Marginal Cost does not include investment already made, for example the cost of developing new software and delivering training. See Full Cost , Opportunity Cost	Mezní náklady	(Financial Management) Náklady spojené s poskytováním služby IT. Mezní náklady nezahrnují již vynaložené investice, např. náklady na vývoj nového programu a školení. Viz Celkové náklady , Náklady ztracené příležitosti
Market Price	(Financial Management) A Charging Policy in which Charges are the same as those an external Supplier would charge.	Tržní cena	(Financial Management) Politika zpoplatnění, kde poplatky jsou stejné jako ty, které by účtoval externí dodavatel.
Maturity	Synonym for Process Maturity .	Zralost (Vypělost)	Synonymum pro vypělost procesu (Zralost procesu).
Maturity Level	A named level in a maturity model such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration . See Process Maturity .	Úroveň zralosti	Pojmenovaná úroveň v modelu zralosti jako je Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration . Viz Zralost procesu .
Mean Time Between Failures (MTBF)	(Availability Management) A Metric for measuring and reporting Reliability . MTBF is the average time that a Configuration Item or IT Service can perform its agreed Function without interruption. This is measured from when the CI or IT Service starts working, until it next fails.	Střední doba mezi poruchami (MTBF)	(Availability Management) Metrika pro měření a vykazování spolehlivosti. MTBF je průměrný čas, po který může konfigurační položka nebo služba IT dodávat svoji dohodnutou funkci bez přerušení. Tento čas je měřen od okamžiku zahájení práce CI nebo služby IT až do příštího výpadku.
Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	(Availability Management) A Metric used for measuring and reporting Reliability . MTBSI is the mean time from when a System or IT Service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF + MTTR .	Střední doba mezi incidenty (MTBSI)	(Availability Management) Metrika užívaná pro měření a vykazování Spolehlivosti . MTBSI je definována jako čas od selhání systému nebo IT služby do dalšího selhání. MTBSI je rovna součtu MTBF a MTTR .
Mean Time To Repair (MTTR)	(Availability Management) A Metric for measuring and reporting Maintainability . MTTR is the average time taken to restore a Configuration Item or IT Service after a Failure . MTTR is measured from when the CI or IT Service fails until it is fully restored and delivering its normal functionality.	Střední doba opravy (MTTR)	(Availability Management) Metrika užívaná pro měření a reportování udržitelnosti (maintainability). MTTR je průměrný čas potřebný pro obnovu konfigurační položky nebo služby IT. MTTR je měřen od okamžiku výpadku CI nebo služby IT do okamžiku, kdy jsou CI nebo služba zcela obnoveny a poskytují svoji plnou funkčnost.
Metric	Something that is measured and reported to help manage a Process , IT Service or Activity . See KPI .	Metrika	To, co je měřeno a vykazováno za účelem řízení procesu, služby IT nebo činnosti. Viz Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) .
Mission Statement	The Mission Statement of an Organisation is a short but complete description of the overall purpose and intentions of that Organisation . It states what is to be achieved, but not how this should be done.	Programové prohlášení	Programové prohlášení organizace je krátký, ale úplný popis celkového smyslu a záměrů organizace. Deklaruje, co má být dosaženo, ale neříká, jak toho dosáhnout.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Modelling	Any technique used to predict the future behaviour of an IT Service , Configuration Item or Business Process . Models are commonly used in Financial Management , Capacity Management and Availability Management . See Estimation , Analytical Modelling , Simulation Modelling .	Modelování	Jakákoliv technika použitá k předpovědi budoucího chování služby IT, konfigurační položky nebo podnikového procesu. Modely jsou obvykle používány ve Správě financí, Správě kapacit a Správě dostupnosti. Viz Odhad , Analytické modelování , Simulační modelování
n-line Support	(Service Desk) (Incident Management) (Problem Management) A generic term for any level of Support Group . See First-line Support , Second-line Support , Third-line Support .	N-tá úroveň podpory	(Service Desk) (Incident Management) (Problem Management) Obecný termín pro jakoukoli úroveň podpůrné skupiny. Viz první úroveň podpory , druhá úroveň podpory , třetí úroveň podpory
Notional Charging	(Financial Management) A Charging Policy where Customers are sent Bills for the IT Services they have used, but money is not actually transferred. This is sometimes introduced to ensure that Customers are aware of the Costs they incur, or as a stage during the introduction of Real Charging .	Pomyslné zpoplatnění	(Financial Management) Politika zpoplatnění, kde zákazníkům jsou zasílány faktury za služby IT, kterých využili, avšak peníze ve skutečnosti nejsou převáděny. Často se používá pro zvýšení povědomí zákazníků o tom, jaké náklady vznikají, nebo jako přechodný stav během zavádění skutečného zpoplatnění.
Objective	The defined purpose or aim of a Process , an Activity or an Organisation as a whole. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term Objective is also informally used to mean a Requirement .	Cíl	Stanovený účel nebo záměr procesu , činnosti nebo organizace jako celku. Cíle jsou obvykle vyjádřeny měřitelnými cílovými hodnotami. Termín je také neformálně užíván ve významu požadavek .
Office of Government Commerce (OGC)	OGC own the copyright to the ITIL publications. They are a UK Government department that works with public sector Organisations to help them improve their Efficiency , gain better Value for Money from their commercial Activities , and deliver improved success from Programmes and Projects .	Office of Government Commerce (OGC)	OGC vlastní autorská práva k publikacím ITIL . Jedná se o britskou vládní organizaci, která pomáhá organizacím ve veřejném sektoru zlepšovat výkonnost, získávat lepší protihodnotu (VFM) ze svých komerčních aktivit a dodávat úspěšná řešení pomocí programů a projektů .
Office of Public Sector Information (OPSI)	OPSI are the publishers of the ITIL publications. They are a UK Government department who provide online access to UK legislation, license the re-use of Crown copyright material, manage the Information Fair Trader Scheme, maintain the Government's Information Asset Register and provide advice and guidance on official publishing and Crown copyright	Office of Public Sector Information (OPSI)	OPSI je vydavatelem ¹ publikací ITIL . Jedná se o britskou vládní organizaci, která poskytuje online přístup k legislativě, licencím pro opětovné použití materiálů chráněných copyrightem Crown, spravuje pravidla vzájemné výměny informací, udržuje vládní registr informačního majetku a poskytuje rady a návody týkající se vydávání úředních publikací a copyrightu Crown.
Operate	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. See Operation , IT Operations , Business Operations .	Provozovat, fungovat	Pracovat dle předpokladů. Proces nebo konfigurační položka pracuje, pokud poskytuje požadované výstupy. Provozovat také znamená vykonávat jednu či více činností. Například v případě počítače to znamená vykonávat každodenně činnosti, které jsou vyžadovány. Viz Provozní činnost , Provoz IT , Podnikový provoz .
Operation	A pre-defined Activity or Transaction . For example loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive. See Operate , IT Operations , Business Operations .	Provozní činnost/Provoz	Předem definovaná činnost nebo transakce . Například nahrání magnetické pásky, přijetí peněz, načtení dat z disku. Viz Operate , Provoz IT , Podnikový provoz .
Operational	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 Operational is also used to refer to a Configuration Item or IT Service being ready for use.	Operativní/provozní	Nejnižší ze 3 úrovní plánování a dodávky (strategická , taktická , operativní). Operativní činnosti zahrnují každodenní nebo krátkodobé plánování nebo poskytování podnikových procesů nebo procesů ITSM . Termín „provozní“ je užíván v souvislosti s Konfigurační položkou nebo službou IT , které jsou provozovatelné.

¹ To není pravda, oficiální vydavatelem je The Stationery Office – TSO, takto ale převzato z anglického originálu.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Operational Acceptance	(Release Management) Part of the Release Acceptance Activity , responsible for ensuring that everything needed for IT Operations is in place before the Release is deployed. Operational Acceptance often uses a checklist to ensure that all required documentation, IT Operations Processes , tools and training are in place.	Provozní akceptace	(Release Management) Část akceptace releaseu , odpovědná za to, že všechny náležitosti nezbytné pro provoz IT jsou splněny před nasazením releaseu. Při provozní akceptaci je často užíván kontrolní seznam (checklist), sloužící k ujištění, že jsou k dispozici požadovaná dokumentace, provozní procesy IT, nástroje a výcvik.
Operational Cost	(Financial Management) Cost resulting from running the IT Services . Often repeating payments. For example staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as „current expenditure“ or „revenue expenditure“) See Capital Costs	Provozní náklady	(Financial Management) Náklady spojené s provozováním služeb IT. Často se jedná o opakující se platby. Například personální náklady, údržba technického vybavení a elektřina (také známo jako „běžné výdaje“ nebo „náklady účetního období“) Viz Investiční náklady
Operational Expenditure (OPEX)	Synonym for Operational Cost .	Provozní výdaje (OPEX)	Synonymum pro Provozní náklady (Operational Cost).
Operational Level Agreement (OLA)	(Service Level Management) An Agreement between an IT Service Provider and another part of the same Business that provides Services to them. For example there could be an OLA with a facilities department to provide air conditioning, or with the procurement department to obtain hardware in agreed times. An OLA may also be between two parts of the same IT Service Provider , for example between the Service Desk and a Support Group . See Service Level Agreement .	Dohoda o úrovni provozních služeb (OLA)	Service Level Management) Dohoda mezi poskytovatelem služeb IT a další součástí stejného businessu, který mu poskytuje služby. Např. může existovat OLA se správou zařízení poskytující klimatizaci, nebo s odborem materiálního zásobování pro dodávku hardwaru v dohodnuté době. OLA tedy může být uzavřena mezi dvěma útvary téhož poskytovatele služeb IT, např. mezi Service Deskem a Podpůrnou skupinou. Viz Dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement – SLA)
Operations Bridge	A physical location where IT Services and IT Infrastructure are monitored and managed. See IT Operations , Event Management .	Operační centrum	Fyzické místo, kde jsou sledovány a spravovány služby IT a Infrastruktura IT . Viz Provoz IT , Správa událostí .
Opportunity Cost	(Financial Management) 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 the loss of interest that the money would otherwise have earned in the bank. See Full Cost , Marginal Cost	Náklady ztracené příležitosti	(Financial Management) Náklady, které jsou užívány při srovnání několika investičních příležitostí. Náklady ušlé příležitosti představují příjem, který by byl získán při užití existujících zdrojů jiným způsobem. Například Náklady ušlé příležitosti spojené s nákupem nového serveru mohou zahrnovat ztrátu úroků, které by byly získány při uložení peněz do banky. Viz Celkové náklady , Mezní náklady
Optimise	Review , Plan and request Changes , in order to obtain the maximum Efficiency and Effectiveness from a Process , Configuration Item , Application etc. See Continuous Improvement .	Optimalizace	Revize , plánování a požadavek na změny, vedené snahou o maximalizaci hospodárnosti a efektivity procesu , konfigurační položky , aplikace atd. Viz Kontinuální zlepšování .
Organisation	A company, legal entity or other institution. Examples of Organisations that are not companies include International Standards Organisation , itSMF . The term Organisation is sometimes used to refer to any entity which has People , Resources and Budgets . For example a Project or Business Unit .	Organizace	Společnost, právní jednotka nebo jiná instituce. Příkladem institucí, které nejsou společnostmi, je Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO) , itSMF . Termín organizace je občas užíván k označení jednotky, která disponuje lidmi , zdroji a rozpočtem . Například projektová nebo podnikatelská jednotka .
Outsource	Transferring the provision of IT Services from an Internal Service Provider to an External Service Provider . The term Outsourcing is used to mean making use of an External Service Provider to manage IT Services , or acting as an External Service Provider to manage IT Services . See Insource .	Outsourcingovat	Převedení poskytování služeb IT od interního poskytovatele služeb k externímu poskytovateli služeb . Termín Outsourcing je používán v souvislosti s využíváním externího poskytovatele služeb při správě služeb IT , nebo s působením v roli externího poskytovatele služeb při správě služeb IT . Viz Insource .
Overhead	See Indirect cost	Režie	Viz Indirect cost
Ownership	A general term, signifying principal responsibility, which can apply to any activity or event. Incident Management will be „owned“ by the Process Owner (cf.), the incident itself will be „owned“ by the Service Desk and the failed Configuration Item may be „owned“ by Customer.	Vlastnictví	Obecný termín označující hlavní odpovědnost, kterou je možno aplikovat na jakoukoli činnost nebo událost. Správa incidentů bude „vlastněna“ vlastníkem procesu (srv.), incident samotný bude „vlastněn“ Service Deskem a vadná konfigurační položka může být „vlastněna“ zákazníkem.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Package Release	(Release Management) A single Release that includes a number of Full or Delta Releases . See Release Type	Balíkový release	(Release Management) Jediný release, který obsahuje řadu úplných (Full Release) nebo delta releasů. Viz Typy releasů
Pareto Principle	A technique used to prioritise Activities . The Pareto Principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort.	Paretův princip	Technika užívaná ke stanovení priorit činností . Paretův princip říká, že 80% hodnoty každé činnosti je dosaženo 20% vyvinutého úsilí.
Partnership	A relationship between two Organisations which involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT Service Provider should have a Partnership with the Business , and with Third Parties who are critical to the delivery of IT Services .	Partnerství	Vztah mezi dvěma organizacemi , který zahrnuje spolupráci na společných cílech nebo společném zájmu. Poskytovatel služeb IT by měl pěstovat partnerství s Businessem a se třetími stranami, které ovlivňují kritickým způsobem poskytování služeb IT.
Percentage utilisation	(Capacity Management) The amount of time that a Component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1800 seconds in a one hour period, its utilisation is 50%	Procentuální využití	(Capacity Management) Poměrné využití konkrétní komponenty v měřeném časovém úseku. Například je-li procesor využit po 1800 sekund za hodinu, jeho využití je 50%
Performance	A measure of what is achieved or delivered by a person, team or Process . See KPI . (Capacity Management) A measure of the overall time taken to carry out one or more Transactions . See Response Time, Throughput .	Výkonnost	Měřítka výstupu dosaženého jednotlivcem, týmem nebo procesem. Viz Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI). (Capacity Management) Měřítka celkového času potřebného k provedení jedné či více transakcí . Viz Doba odezvy, Propustnost
Performance Management	(Capacity Management) The Process responsible for day-to-day Capacity Management Activities . These include monitoring, threshold detection, Performance analysis and Tuning , and implementing changes related to Performance and Capacity .	Správa výkonnosti	(Capacity Management) Proces, jenž odpovídá za každodenní činnosti Správy kapacit. Zahrnuje monitorování, detekci prahových úrovní, analýzu výkonnosti a ladění, dále implementaci změn vztahujících se k výkonnosti a ke kapacitám.
Plan	A Document which identifies a series of Activities and the Resources required 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 . See Project .	Plán	Dokument definující činnosti a zdroje nezbytné k dosažení stanovených cílů . Například plán zavedení nové služby IT nebo procesu . ISO/IEC 20000 požaduje plán pro správu každého procesu správy služeb IT . Viz Projekt .
Plan-Do-Check-Act	A four stage cycle for Process management, devised by 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 .	Plánuj-Dělej-Kontroluj-Jednej	Čtyřstupňový cyklus řízení procesů, navržený Edwardem Demingem. Plan-Do-Check-Act je také nazýván Demingovým cyklem. Plánuj : Navrhni nebo reviduj proces , který podporuje poskytování služeb IT . Dělej : Realizuj Plán a řiď proces. Kontroluj : Měř Procesy a IT služby , srovnávej s cíli a vytvářej reporty. Jednej : Plánuj a zaváděj změny vedoucí ke zlepšení procesů.
Planned Downtime	(Availability Management) Agreed time when an IT Service will not be available. Planned Downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See Change Slot, Downtime .	Plánovaná odstávka	(Availability Management) Schválený čas, po který služba IT není dostupná. Plánovaná odstávka je často využívána pro údržbu, upgrade a testování. Viz Změnové okno, Výpadek .
Planning	An Activity responsible for creating one or more Plans . For example, Capacity Planning .	Plánování	Činnost vytvářející jeden či více plánů. Například Plánování kapacit (Capacity Planning).
Policy	Formally documented management expectations and intentions. Policies are used to direct decisions, and to ensure consistent and appropriate development and implementation of Processes, Standards, Roles, Activities, IT Infrastructure etc.	Politika	Formálně dokumentovaná očekávání a záměry vedení. Politiky jsou využívány k přímým rozhodnutím a zajištění konzistentního a vhodného rozvoje a implementaci procesů, norem, rolí, činností, infrastruktury IT atd.
Portable Facility	(IT Service Continuity Management) A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a Third Party and moved to a site when needed by an IT Service Continuity Plan . See Recovery Option, Fixed Facility .	Přenosné zařízení	(IT Service Continuity Management) Montovaná budova či velké vozidlo poskytované třetí stranou a přesunutá na požadovanou lokalitu v případě potřeby v rámci plánu zachování kontinuity služeb IT. Viz Varianta obnovy, Pevná zařízení.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Portfolio Management	(Business Relationship Management) The Process responsible for managing the Portfolio of Services . Portfolio Management includes maximising the value to the Business of existing and proposed new IT Services , and identifying the need to create new IT Services and retire IT Services that are no longer of value. The detailed Planning and implementation work is carried out as part of the Service Planning Process .	Správa portfolia	(Business Relationship Management) Proces odpovídající za správu Portfolia služeb . Správa portfolia se snaží o maximalizaci hodnoty existujících a navrhovaných služeb IT pro business, odhaluje potřebu vytvoření nových služeb IT a stažení služeb IT , které již nepřinášají požadovanou hodnotu. Detailní plánování a zavádění je prováděno jako součást Procesu plánování služeb .
Portfolio of Services	(Business Relationship Management) A published description of all IT services . The Portfolio is maintained by the Service Provider and includes all IT Services whether they are Live , in Development , or proposed new Services . See Service Catalogue , Application Portfolio .	Portfolio služeb	(Business Relationship Management) Publikovaný popis služeb IT . Portfolio je spravováno poskytovatelem služeb a zahrnuje všechny služby IT - běžící , vyvíjené i navrhované. Viz Katalog služeb , Aplikační portfolio .
Post Implementation Review (PIR)	A Review that takes place after a Change or a Project has been implemented. A PIR determines if the Change or Project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Revize po implementaci (PIR)	Revize, která probíhá po implementaci změny nebo projektu. PIR určuje, zda změna nebo projekt byly úspěšné, a identifikuje příležitosti pro zlepšení.
Pricing	(Financial Management) Pricing is the Activity for establishing how much Customers will be Charged . See Billing , Charging Process .	Ocenění/Stanovení ceny	(Financial Management) Ocenění je činnost směřující ke stanovení výše poplatku zákazníka. Viz Fakturace , Proces zpoplatňování .
PRINCE2	The standard UK government methodology for Project management. See http://www.ogc.gov.uk/prince2/ for more information.	PRINCE2	Standardní britská vládní metodologie pro řízení projektů. Viz http://www.ogc.gov.uk/prince2/ pro další informace.
Priority	A Category used to identify the relative importance of an Incident , Problem or Change . Priority is based on Impact and Urgency , and is used to identify required times for actions to be taken. For example the SLA may state that Priority2 Incidents must be resolved within 12 hours.	Priorita	Kategorie používaná pro identifikaci relativní významnosti incidentu, problému nebo změny. Priorita je založena na dopadu a urgentnosti, je užívána pro identifikaci potřebného času pro činnosti, které je nutno provést. Např. SLA může určit, že incidenty s prioritou 2 musí být vyřešeny do 12 hodin.
Proactive Problem Management	(Problem Management) 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.	Proaktivní správa problémů	(Problem Management) Část procesů Správy problémů. Cílem proaktivní správy problémů je identifikace problémů, které by jinak mohly být opomenuty. Proaktivní správa problémů analyzuje záznamy o incidentech a využívá dat shromážděných dalšími procesy správy služeb IT pro identifikaci trendů nebo závažných problémů.
Problem	The root cause of one or more incidents. See Problem Management , Problem Record .	Problém	Primární příčina jednoho nebo více incidentů. Viz Správa problémů , Záznam o problému .
Problem Control	(Problem Management) Part of the Problem Management Process . Problem Control is the Activity responsible for identifying the Root Cause and developing a Workaround or Structural Solution for a Problem. See Error Control .	Řízení problémů (Problem Control)	(Problem Management) Součást procesu Správy problémů. Řízení problémů je činností, která je odpovědná za identifikaci primární příčiny a za vypracování náhradního řešení (workaround) nebo strukturálního řešení problému. Viz Řízení chyb .
Problem Management	(Problem Management) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Problems . The primary objectives of Problem Management are to prevent Incidents from happening, and to minimise the Impact of Incidents that cannot be prevented. Problem Management includes Problem Control , Error Control and Proactive Problem Management .	Správa problémů (Problem Management)	(Problem Management) Proces, který odpovídá za správu všech problémů po dobu jejich celého životního cyklu. Primárním cílem Správy problémů je zamezit výskytu incidentů a minimalizovat dopad incidentů, kterým nemohlo být zabráněno. Správa problémů zahrnuje Řízení problémů , Řízení chyb a Proaktivní správu problémů .
Problem Record	(Problem Management) A Record containing the details of a Problem . Each Problem Record documents the Lifecycle of a single Problem .	Záznam problému	(Problem Management) Záznam obsahující detaily o problému . Každý záznam problému dokumentuje celý životní cyklus konkrétního problému .
Procedure	A Document containing steps that specify how to achieve an Activity . Procedures are defined as part of Processes . See Work Instruction .	Postup	Dokument obsahující kroky, které specifikují, jak uskutečnit činnost. Postupy jsou definovány jako část procesů. Viz Pracovní postup .

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Process	A structured set of Activities designed to accomplish a specific Objective . A Process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. A Process may include any of the Roles , responsibilities, tools and management Controls required to reliably deliver the outputs. A Process may define Policies, Standards, Guidelines, Activities, and Work Instructions if they are needed. See Business Process .	Proces	Strukturovaná množina činností navržená pro dosažení určitého specifického cíle. Proces má jeden či více definovaných vstupů a přetváří je do definovaných výstupů. Proces může obsahovat jakékoli role, odpovědnosti, nástroje a řídicí prvky požadované pro spolehlivou dodávku výstupů. Proces může v případě potřeby definovat politiky, normy, pokyny, činnosti a pracovní instrukce. Viz Podnikový proces.
Process Control	The Activity of planning and regulating a Process , with the Objective of performing it in an Effective, Efficient, and consistent manner.	Řízení procesu	Činnost plánování a usměrňování procesu v souladu s cíli zahrnujícími hlediska efektivnosti, hospodárnosti a konzistence.
Process Manager	A Role responsible for Operational management of a Process . The Process Manager's responsibilities include Planning and co-ordination of all Activities required to carry out, monitor and report on the Process . There may be several Process Managers for one Process , for example regional Change Managers or IT Service Continuity Managers for each data centre. The Process Manager Role is often assigned to the person who carries out the Process Owner Role , but the two Roles may be separate in larger Organisations .	Procesní manažer	Role odpovědná za provozní správu procesu. Mezi odpovědnosti procesního manažera spadá plánování a koordinace všech činností požadovaných pro provedení, monitorování procesu a jeho vykazování. Pro jeden proces může existovat více procesních manažerů, např. regionální manažeri změn nebo manažeri kontinuity služeb IT pro každé datové centrum. Role procesního manažera je často přiřazována osobě, která vykonává roli vlastníka procesu, avšak tyto role mohou být u větších organizací odděleny.
Process Maturity	A measure of how reliable, Efficient and Effective a Process is, and of how well it is integrated with other processes. The most mature processes are formally aligned to Business Objectives and Strategy , and are supported by a framework for Continuous Improvement .	Procesní zralost	Měřítko spolehlivosti, hospodárnosti a efektivity procesu a kvality integrace s ostatními procesy. Nejvyspělejší procesy jsou formálně sladěny s podnikovými cíli a strategií a jsou předmětem kontinuálního zlepšování.
Process Owner	A Role responsible for ensuring that a Process is Fit for Purpose . The Process Owner's responsibilities include sponsorship, design, and change management of the Process and its Metrics . This Role is often assigned to the same person who carries out the Process Manager Role , but the two Roles may be separate in larger Organisations .	Vlastník procesu	Role odpovídající za splnění účelu procesu. Odpovědnosti vlastníka procesu jsou sponzorování, návrh a řízení změn procesu a jeho metrik. Role je často přiřazena tomu, kdo zastává roli procesního manažera, avšak tyto role mohou být u větších organizací odděleny.
Profit Centre	(Financial Management) A Business Unit which charges for Services provided. A Profit Centre can be created with the objective of making a profit, recovering Costs , or running at a loss. An IT Service Provider can be run as a Cost Centre or a Profit Centre.	Ziskové středisko	(Financial Management) Podniková jednotka , která účtuje poskytované služby. Ziskové středisko může být vytvořeno za účelem tvorby zisku, pokrytí nákladů nebo provozu ve ztrátě. Poskytovatel služeb IT může být provozován jako nákladové nebo ziskové středisko.
Programme	A number of Projects , that are planned and managed together to achieve an overall Objective .	Program	Skupina projektů , které jsou plánovány a řízeny koordinovaně za účelem dosažení všech definovaných cílů.
Project	A temporary Organisation , with people and other Resources required to achieve an Objective . Each Project has a Lifecycle that typically includes initiation, Planning , execution, Closure etc. Projects are usually managed using a formal methodology such as PRINCE2 .	Projekt	Dočasná struktura, zahrnující osoby a další zdroje nezbytné k dosažení cíle . Každý projekt má svůj životní cyklus , který typicky obsahuje zahájení, plánování , realizaci, ukončení atd. Projekty jsou obvykle řízeny podle formálních metodologií jako například PRINCE2 .
Projected Service Availability (PSA)	(Change Management) A Document that identifies the effect of planned Changes on agreed Service Levels , based on the Forward Schedule of Change (FSC) .	Projektovaná dostupnost služby (PSA)	(Change Management) Dokument mapující dopady plánovaných změn na schválené úrovni poskytování služby, založený na Plánu budoucích změn (Forward Schedule of Change - FSC).
Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)	See PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Viz PRINCE2

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Quality	The ability of a product, Service , or Process to provide the intended value. For example, a hardware Component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required Reliability . Process Quality also requires an ability to monitor Effectiveness and Efficiency , and to improve them if necessary. See Quality Management System .	Kvalita	Schopnost produktu, služby nebo procesu poskytovat zamýšlenou hodnotu. Například komponenta technického vybavení je považována za vysoce kvalitní, pokud pracuje dle předpokladů a vykazuje požadovanou spolehlivost . Kvalita procesu také vyžaduje schopnost sledovat efektivnost a hospodárnost , v případě potřeby zajistit jejich zlepšení. Viz Systém řízení kvality .
Quality Assurance (QA)	The Process responsible for gaining Assurance that the Quality of a product, Service or Process will provide its intended Value .	Zajištění kvality (Quality Assurance – QA)	Proces odpovídající za dosažení zamýšlené hodnoty kvality produktu, služby nebo procesu.
Quality Management System (QMS)	The set of Processes responsible for ensuring that all work carried out by an Organisation is of a suitable Quality to reliably meet Business Objectives or Service Levels . See ISO 9000 .	Systém řízení kvality (QMS)	Soustava procesů odpovídajících za zajištění, že všechny činnosti prováděné organizací jsou odpovídající kvality pro spolehlivé dosažení podnikatelských cílů nebo úrovně služeb . Viz ISO 9000 .
Quick Win	An improvement Activity which is expected to provide a Return on Investment in a short period of time with relatively small Cost and effort. See Pareto Principle .	Rychlý přínos	Zlepšení , u něhož se očekává pozitivní dopad na návrstnost investic během krátké doby za poměrně malého vynaložení nákladů a úsilí. Viz Paretův princip
Real Charging	(Financial Management) A Charging Policy where actual money is transferred from the Customer to the IT Service Provider in payment for the delivery of IT Services . See Notional Charging	Reálné zpoplatňování	(Financial Management) Účtovací politika, kde skutečné peníze jsou převáděny od zákazníka k poskytovateli služeb IT jako platby za dodávku IT služeb . Viz Pomyslné zpoplatnění
Reciprocal Agreement	(IT Service Continuity Management) A Recovery Option . An agreement between two Organisations to share resources in an emergency. For example, Computer Room space or use of a mainframe.	Reciproční dohoda	(IT Service Continuity Management) Varianta obnovy. Dohoda mezi dvěma organizacemi o sdílení zdrojů v případě nouzového stavu. Např. využití prostoru v počítačovém sále nebo použití sálového počítače.
Record	A Document containing the results or other output from a Process or Activity . Records are evidence of the fact that an activity took place and may be paper or electronic. For example, an Audit report, an Incident Record , or the minutes of a meeting.	Záznam	Dokument obsahující výsledky nebo jiné výstupy procesu nebo činnosti . Záznam je důkazem, že činnost skutečně byla provedena, může mít papírovou nebo elektronickou podobu. Například zpráva z auditu , záznam o incidentu nebo zápis z jednání.
Recovery	(Incident Management) (IT Service Continuity Management) 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).	Obnova	(Incident Management) (IT Service Continuity Management) Navrácení konfigurační položky nebo služby IT do pracovního stavu. Obnova služby IT často zahrnuje obnovu dat do známého konzistentního stavu. Po zotavení mohou být vyžadovány další kroky předtím, než je služba IT opět dostupná uživatelům.
Recovery Centre	(IT Service Continuity Management) Third Party provision of a shared Fixed Facility for use in Recovery . See Recovery Options .	Centrum obnovy	(IT Service Continuity Management) Zařízení sdílené více subjekty poskytované třetí stranou v rámci Obnovy . Viz Varianty obnovy .
Recovery Option	(IT Service Continuity Management) A Strategy for responding to an interruption to Service . Commonly used Strategies are Do Nothing , Manual Workaround , Reciprocal Agreement , Gradual Recovery , Intermediate Recovery , Immediate Recovery . Recovery Options may make use of dedicated facilities, or Third Party facilities shared by multiple Businesses .	Varianta obnovy	(IT Service Continuity Management) Strategie reakce na přerušení dodávky služeb . Obecně používané strategie jsou nečinnost , náhradní řešení (workaround) , vzájemná dohoda , postupná obnova , středně rychlá obnova , okamžitá obnova . Různé varianty obnovy mohou umožňovat využití vyhrazených zařízení nebo zařízení třetích stran sdílených více subjekty.
Recovery Point Objective	(IT Service Continuity Management) The point in time to which data will be restored after recovery of an IT Service . This may involve loss of data. 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. See Business Impact Analysis .	Cíl bodu obnovy	(IT Service Continuity Management) Časová hranice, do které budou obnovena data po zotavení služby IT. Například cíl bodu obnovy v délce jednoho dne může být zajištěn denní zálohou , mohou být tudíž ztracena data max. za posledních 24 hodin . Cíl bodu obnovy pro každou službu IT by měl být projednán, schválen a dokumentován. Viz Analýza dopadu na business

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Recovery Time Objective	(IT Service Continuity Management) The maximum time allowed for recovery of an IT Service following an interruption. The Service Level to be provided may be less than normal Service Level Targets . Recovery Time Objectives for each IT Service should be negotiated, agreed and documented. See Business Impact Analysis .	Cílová doba obnovy	(IT Service Continuity Management) Maximální doba potřebná pro obnovu služby IT po přerušení. Poskytnutá úroveň služby může být nižší než obvyklá cílová úroveň. Doba obnovy pro každou službu IT by měla být projednána, schválena a dokumentována. Viz analýza dopadu na business Business Impact Analysis .
Redundancy	Synonym for Fault Tolerance . The term Redundant also has a generic meaning of obsolete, or no longer needed.	Nadbytečnost (redundance)	Synonymum pro odolnost proti poruše . Termín nadbytečnost má také obecný význam vyjadřující zbytečnost nebo nepotřebnost.
Registered Certification Body (RCB)	An Organisation that has been Accredited to perform Certification against a published Standard such as ISO/IEC 17799 or ISO/IEC 20000 .	Registrovaný certifikační orgán (RCB)	Organizace akreditovaná k provádění certifikace podle publikovaných norem jako ISO/IEC 17799 nebo ISO/IEC 20000 .
Relationship	A connection or interaction between two people or things. In Business Relationship Management it is the interaction between the IT Service Provider and the Business . In Configuration Management it is a link between two Configuration Items that identifies a dependency or connection between them. For example Applications may be linked to the Servers they run on, IT Services have many links to all the CIs that contribute to that IT Service .	Vztah	Spojení nebo vzájemné působení mezi dvěma lidmi nebo věcmi. Ve Správě vztahů s businesssem dochází k vzájemnému působení mezi poskytovatelem služeb IT a Businesssem . V rámci Správy konfigurací je to vazba mezi konfiguračními položkami , který určuje závislost mezi nimi nebo jejich propojení. Například aplikace může být spojena se serverem , na kterém běží, služby IT má mnoho vazeb na všechny konfigurační položky , které služby IT podporují.
Relationship Processes	The ISO/IEC 20000 Process group that includes Business Relationship Management and Supplier Management .	Procesy řízení vzájemných vztahů	Procesní skupina ISO/IEC 20000 zahrnující Správu vztahů s businesssem (Business Relationship Management) a Správu dodavatelů (Supplier Management) .
Release	(Release Management) A collection of hardware, software, documentation, Processes or other Components required to implement one or more approved Changes to IT Services . The contents of each Release are managed, tested, and deployed as a single entity. See Full Release, Delta Release, Package Release, Release Identification	Release	(Release Management) Soubor hardware, software, dokumentace, procesů nebo dalších komponent požadovaných pro implementaci jedné nebo více schválených změn služeb IT. Obsah každého releasu je spravován, testován a implementován jako jedna entita. Viz úplný release, delta (rozdílový release), balíkový release, Identifikace release.
Release Acceptance	(Release Management) The Activity responsible for testing a Release , and its implementation and Back-out Plans , to ensure they meet the agreed Business and IT Operations Requirements .	Akceptace releasu	(Release Management) Činnost odpovídající za testování releasu, jeho implementačního plánu a plánu uvedení do původního stavu , tak aby byly zajištěny dohodnuté požadavky businessu a provozu.
Release Identification	(Release Management) A naming convention used to uniquely identify a Release . The Release Identification typically includes a reference to the Configuration Item and a version number. For example Microsoft Office 2003 SR2.	Identifikace releasu	(Release Management) Jmenná konvence sloužící pro jednoznačné označení releasu . Označení releasu typicky obsahuje odkaz na konfigurační položku a číslo verze. Například Microsoft Office 2003 SR2.
Release Management	(Release Management) The Process responsible for Planning , scheduling and controlling the movement of Releases to Test and Live Environments . The primary objective of Release Management is to ensure that the integrity of the Live Environment is protected and that the correct Components are released. Release Management works closely with Configuration Management and Change Management .	Správa releasů	(Release Management) Proces, který odpovídá za plánování, načasování a řízení přesunu releasů do testovacího a produkčního prostředí. Primárním cílem Správy releasů je zajistit, aby byla ochráněna integrita produkčního prostředí a aby do něj byly uvolňovány správné komponenty. Správa releasů spolupracuje těsně se Správou konfigurací a se Správou změn.
Release Mechanism	(Release Management) The methodology for deploying a Release to its target Environment . A Release Mechanism may include hardware and software tools as well as Procedures .	Mechanismus uvolnění releasu	(Release Management) Metodologie nasazení releasu do cílového prostředí . Mechanismus uvolnění releasu může zahrnovat technické vybavení a programové nástroje stejně jako postupy .
Release Processes	The name used by ISO/IEC 20000 for the Process group that includes Release Management . This group does not include any other Processes .	Proces uvolnění releasu	Název používaný v ISO/IEC 20000 pro skupinu procesů zahrnující Správu releasů . Tato skupina nezahrnuje žádné jiné procesy .
Release Record	A Record in the CMDB that defines the content of a Release . A Release Record has Relationships with all Configuration Items that are affected by the Release .	Záznam releasu	Záznam v konfigurační databázi , který definuje obsah releasu . Záznam releasu má vztah ke všem konfiguračním položkám , které jsou releasem ovlivněny.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Release Schedule	A document that contains the dates when all releases will be rolled out into the live environment.	Plán releasů	Dokument obsahující termíny, kdy budou všechny releasy nasazeny do produkčního prostředí.
Release Type	(Release Management) A Category that is used to classify Releases . A Release Type may be one of Full , Delta or Package Release .	Typ releasu	(Release Management) Kategorie používaná ke klasifikaci releasu . Typ releasu může být úplný, delta (rozdílový) nebo balíkový release.
Release Unit	(Release Management) Components of an IT Service that are normally Released together. A Release Unit typically includes sufficient components to perform a useful Function . For example one Release Unit could be a Desktop PC, including Hardware, Software, Licenses, Documentation etc.; a different Release Unit may be the complete Payroll Application, including IT Operations Procedures and user training. See Release Type .	Jednotka releasu	(Release Management) Komponenty služby IT, které jsou obvykle uvolňovány společně. Jednotka releasu typicky obsahuje dostatečné komponenty pro provedení požadované funkce. Jednotkou releasu může být např. desktop PC, včetně hardwaru, softwaru, licencí, dokumentace atd.; jinou jednotkou releasu může být kompletní mzdová aplikace včetně procedur provozu IT a uživatelského školení. Viz Typ releasu.
Reliability	(Availability Management) A measure of how long a Configuration Item or IT Service can perform its agreed Function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI . See Availability .	Spolehlivost	(Availability Management) Míra, určující, jak dlouho může konfigurační položka nebo služba IT provádět svoji dohodnutou funkci bez přerušení. Obvykle je měřena jako MTBF nebo MTBSI. Viz Dostupnost.
Remote Fixes	Incident or Problems resolved without a member of the support staff visiting the physical location in question.	Vzdálená oprava	Incident nebo problém vyřešený bez nutnosti fyzické přítomnosti řešitele v místě opravy.
Repair	The replacement or correction of a failed Configuration Item . Often measured as Mean Time to Repair (MTTR) . See Maintainability , Recovery , Restoration of Service .	Oprava	Nahrazení nebo oprava vadné konfigurační položky . Často měřeno jako střední doba opravy (MTTR) . Viz Udržovatelnost , Obnova , Obnova služby .
Request for Change (RFC)	(Change Management) A formal proposal for a Change to be made. An RFC includes details of the proposed Change , and may be recorded on paper or electronically. The term RFC is often misused to mean a Change Record , or the Change itself.	Požadavek na změnu (RFC)	Formální návrh na provedení změny. RFC obsahuje detaily navrhované změny a může být zaznamenán papírově nebo elektronicky. Pojem RFC je často nesprávně používán ve smyslu záznamu o změně nebo ve smyslu změny samotné.
Request for Service	See Service Request .	Požadavek na službu	Viz Servisní požadavek
Requirement	A formal statement of what is needed. For example a Service Level Requirement , a Project Requirement or the required Deliverables for a Process . See Statement of Requirements .	Požadavek	Formální sdělení požadavku. Například Požadavek na úroveň služby (Service Level Requirement), projektový požadavek nebo požadované výstupy z procesu. Viz Seznam požadavků (Statement of Requirements).
Resilience	The ability of a Configuration Item or IT Service to resist Failure or to Recover quickly following a Failure . For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. See Fault Tolerance .	Odolnost	Schopnost konfigurační položky nebo služby IT odolávat chybě nebo se rychle zotavit po poruše. Např. pancéřovaný kabel bude odolávat poruše, když bude vystaven zatížení. Viz Odolnost proti poruchám (Fault Tolerance)
Resolution	(Incident Management) (Problem Management) 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 . See Workaround .	Vyřešení	(Incident Management) (Problem Management) Činnost vykonávaná za účelem odstranění primární příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (workaroundu). V ISO/IEC 20000 jsou procesy vyřešení skupinou procesů, které zahrnují Správu incidentů a problémů . Viz Náhradní řešení (Workaround).
Resolution Processes	The ISO/IEC 20000 Process group that includes Incident Management and Problem Management .	Procesy vyřešení	Skupina procesů v ISO/IEC 20000 zahrnuje Správu incidentů a problémů.
Resource Capacity Management (RCM)	(Capacity Management) The Process responsible for understanding the Capacity , Utilisation , and Performance of Configuration Items . Data is collected, recorded and analysed for use in the Capacity Plan . See Service Capacity Management .	Správa kapacit zdrojů	(Capacity Management) Proces, odpovídající za kapacitu, využití a výkonnost konfiguračních položek. Data jsou shromažďována, zaznamenávána a analyzována pro použití v kapacitních plánech. Viz Řízení kapacit služeb (Service Capacity Management)

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Resource	A generic term that includes IT Infrastructure , people, money or anything else that might help to deliver an IT Service . See Asset .	Zdroj	Obecný termín zahrnující IT Infrastrukturu , osoby, peníze nebo cokoli, co umožňuje poskytování IT služby . Viz Aktiva .
Response Time	A measure of the time taken to complete an Operation or Transaction . Used in Capacity Management as a measure of IT Infrastructure Performance , and in Incident Management as a measure of the time taken to answer the phone, or to start Diagnosis .	Doba odezvy	Časové měřítko pro dokončení operace nebo transakce. Je užíváno v rámci správy kapacit jako měřítko výkonnosti infrastruktury IT a ve Správě incidentů jako množství času potřebného pro zvednutí telefonu nebo pro zahájení diagnózy.
Responsiveness	A measurement of the time taken to respond to something. This could be Response Time of a Transaction , or the speed with which an IT Service Provider responds to an Incident or Request for Change etc.	Schopnost odezvy	Princip měření doby potřebné k reakci na podnět. Může se jednat o dobu odezvy v rámci transakce nebo rychlost, s jakou poskytovatel služeb IT reaguje na incident nebo požadavek na změnu atd.
Restoration of Service	See Restore .	Obnova služby	Viz Obnova .
Restore	(Incident Management) 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 .	Obnova	Kroky vedoucí k návratu služby IT uživatelům. Následuje po opravě či zotavení z incidentu. Obnova je primárním cílem Správy incidentů
Retire	Withdraw an Application , IT Service etc. from use in the Live Environment .	Stažení	Odstranění aplikace, služby IT atd. z produkčního prostředí
Return on Capital Employed (ROCE)	(Financial Management) A measurement of the expected benefit of an investment. Calculated by dividing (Net Profit Before Tax and Interest) by (Total assets minus current liabilities). This ratio is used by business analysts to judge the Effectiveness of the Organisation as a whole. Any changes to IT Services or products are expected to improve this figure. See Cost Effectiveness , Investment Appraisal , Return on Investment .	Návratnost vloženého kapitálu (ROCE)	(Financial Management) Měřítka očekávaného přínosu investice. Vypočítává se jako čistý zisk před zdaněním / celkový majetek (aktiva) mínus stávající pasiva. Tento poměr je využíván finančními analytiky k posouzení efektivnosti organizace jako celku. Očekává se, že jakékoli změny služeb IT tuto hodnotu vylepší. Viz také efektivita nákladů, posouzení investice, návratnost investice (ROI).
Return on Investment (ROI)	(Financial Management) A measurement of the expected benefit of an investment. Calculated by dividing the average increase in financial benefit (taken over an agreed number of years) by the investment. See Cost Effectiveness , Return on Capital Employed .	Návratnost investice	(Financial Management) Měřítka očekávané návratnosti investice. Vypočítává se podílem průměrného vzrůstu finančního přínosu (za dohodnutý počet let) a investice. Viz také efektivita nákladů, návratnost vloženého kapitálu
Return to Normal	(IT Service Continuity Management) The phase of an IT Service Continuity Plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternate data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT Service Continuity Plans again.	Návrat do normálního režimu	(IT Service Continuity Management) Fáze Plánu kontinuity služby IT, během které je plně obnoven normální provoz. Např. převedení primárního datového centra zpět do provozu v případě, že došlo k využití alternativního. Zároveň je obnovena schopnost spustit plány kontinuity služeb IT.
Review	An evaluation of a Change , Problem , Process , Project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the Lifecycle , and especially after Closure . The purpose of a Review is to ensure that all Deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. See Post Implementation Review .	Revize	Vyhodnocení změny, problému, procesu, projektu atd. Revize jsou typicky prováděny v určitých bodech životního cyklu, obzvláště po uzavření. Účelem revize je zajistit, aby byly poskytnuty všechny dodávky, a identifikovat příležitosti pro zlepšení. Viz Revize po implementaci (Post Implementation Review – PIR)
Risk	The possibility of suffering harm or loss. In quantitative Risk Management this is calculated as how likely it is that a specific Threat will exploit a particular Vulnerability .	Riziko	Možnost utrpět ztrátu nebo škodu. V rámci správy rizik se vyhodnocuje pravděpodobnost, zda určité ohrožení přeroste ve zranitelnost.
Risk Assessment	The initial steps of Risk Management . Analysing the value of Assets to the business, identifying Threats to those Assets , and evaluating how Vulnerable each Asset is to those Threats . See CRAMM .	Posouzení rizik	Úvodní kroky Správy rizik. Provádí se analýza hodnoty aktiv pro business, identifikují se hrozby těmto aktivům, vyhodnocuje se zranitelnost každého aktiva z hlediska těchto hrozeb. Viz CRAMM .

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Risk Management	The Process responsible for identifying, assessing and managing Risks . Risk Management can be quantitative (based on numerical data) or qualitative. See Risk Assessment , Risk Treatment , CRAMM .	Správa rizik	Proces odpovědný za identifikaci, posouzení a správu rizik. Orientuje se buď na kvantitu (základem jsou číselné hodnoty) nebo na kvalitu. Viz také Posouzení rizik, Ošetření rizik, CRAMM
Risk Treatment	The part of Risk Management responsible for choosing and implementing an option for managing a Risk . Options for Risk Treatments include: <ul style="list-style-type: none"> Applying Cost Effective Controls to reduce the Risk Deciding to accept the Risk Avoiding the Risk, by preventing the situation that could lead to it Transferring the Risk to a Third Party, for example by taking out insurance. 	Ošetření rizik	Část správy rizik zodpovědná za výběr a implementaci variant řízení rizik. Varianty ošetření rizik zahrnují: <ul style="list-style-type: none"> aplikaci cenově přiměřených opatření pro snižování rizik rozhodnutí o akceptování rizika zabránění situacím, které mohou k rizikům vést přenesení rizika na třetí stranu, např. uzavřením pojištění
Role	A set of responsibilities defined in a Process and assigned to a person or team. One person or team may have multiple Roles, for example the Roles of Configuration Manager and Change Manager be carried out by a single person. See Job Description .	Role	Soustava zodpovědností definovaných v procesu, jimiž je pověřena osoba nebo tým. Jedna osoba nebo tým mohou mít více rolí, např. role manažera konfigurací nebo manažera změn může být vykonávána stejnou osobou. Viz Popis pracovní pozice
Rollout	(Release Management) Synonym for Deployment . Most often used to refer to complex or phased Deployments .	Provozní nasazení	(Release Management) Synonymum pro nasazení. Nejčastěji užíváno ve vztahu ke komplexnímu nebo postupnému nasazení.
Root Cause	(Problem Management) The underlying or original cause of an Incident or Problem .	Primární příčina	(Problem Management) Zásadní nebo původní příčina incidentu nebo problému
Root Cause Analysis (RCA)	(Problem Management) An Activity that identifies the Root Cause of an Incident or Problem . RCA typically concentrates on IT Infrastructure failures . See Service Outage Analysis .	Analýza primární příčiny (RCA)	Činnost, která určí primární příčinu incidentu nebo problému. Typicky se zaměřuje na chyby v infrastruktuře IT. Viz analýza výpadku služby
Running Costs	Synonym for Operational Costs	Provozní náklady	Viz provozní náklady (Operational costs)
SAM Database	(Software Asset Management) A Database containing all data needed to support Software Asset Management . The SAM Database could be part of the CMDB .	Databáze SAM	(Software Asset Management) Databáze využívaná v Software Asset Managementu (správa softwarových aktiv), může být součástí CMDB
Scalability	The ability of an IT Service , Process , Configuration Item etc. to perform its agreed Function when the Workload or Scope changes.	Škálovatelnost	Schopnost služby IT, procesu, konfigurační položky atd. plnit dohodnutou funkci, když se změní rozsah a pracovní zatížení.
Scope	The boundary, or extent, to which a Process , Procedure , Certification , Contract etc. applies. For example the Scope of Change Management may include all Live IT Services and related Configuration Items , the Scope of an ISO/IEC 20000 Certificate may include all IT Services delivered out of a named data centre.	Rozsah/ rámec	Hranice nebo míra, ve které jsou uplatňovány procesy, postupy, certifikace, smlouvy. Např. rámec řízení změn může zahrnovat veškeré IT služby a vztahující se konfigurační položky v produkčním prostředí. Rámec Certifikátu ISO/IEC 20000 může zahrnovat veškeré služby IT poskytované konkrétním datovým centrem.
Second-line Support	(Service Desk) (Incident Management) (Problem Management) 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. See Escalation .	Druhá úroveň podpory	(Service Desk) (Incident Management) (Problem Management) Druhá úroveň v hierarchii podpůrných skupin začleněných do řešení incidentů a zkoumání problémů. Každá vyšší úroveň má k dispozici specialisty s většími znalostem nebo má více času nebo jiných zdrojů. Viz Eskalace.
Security	See Information Security Management	Bezpečnost	Viz Správa informační bezpečnosti
Security Management	Synonym for Information Security Management	Správa bezpečnosti	Synonymum pro Správu informační bezpečnosti
Security Manager	Synonym for Information Security Manager	Manažer bezpečnosti	Synonymum pro Manažera informační bezpečnosti
Security Officer	Synonym for Information Security Officer	Představitel bezpečnosti	Synonymum pro představitele oddělení informační bezpečnosti.
Security Policy	Synonym for Information Security Policy	Bezpečnostní politika	Synonymum pro politiku informační bezpečnosti

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Security Principle	(Security Management) A Strategic Objective in an Information Security Policy . Common Security Principles include Confidentiality , Integrity and Availability . Other Objectives such as Non-Repudiation and Accountability can also be Security Principles.	Bezpečnostní princip	(Security Management) Strategický cíl obsažený v politice informační bezpečnosti. Obecné principy bezpečnosti zahrnují důvěrnost, integritu a dostupnost. Dalšími bezpečnostními principy mohou být prokazatelnost a odpovědnost.
Segregation of duties	(Security Management) A Control that splits up execution of an Activity into multiple Roles which are assigned to different people. This reduces the Risk of a single person exploiting a Vulnerability . For example one person may input financial data and another may check it.	Rozdělení povinností	Úprava rozdělovající jednotlivé činnosti mezi paralelně vykonávané role, jimiž jsou pověřeni různí lidé. Tím se omezí riziko zranitelnosti způsobené jednotlivcem. Např. jeden člověk může být pověřen pořizováním finančních dat do systému, zatímco jiný je bude kontrolovat.
Server	A computer that is connected to a network and provides software Functions that are used by other Computers.	Server	Počítač, který je připojen k síti a který zabezpečuje softwarové funkce, které využívají další počítače.
Service	Providing something of value to a customer that is not goods (physical things with material value). Examples of services include banking and legal support. Service is also used as a Synonym for IT Service . See Business Service , Service Request .	Služba	Poskytování hodnoty nehmotného charakteru zákazníkovi. Např. bankovníctví nebo právní služba. Také synonymum pro službu IT. Viz Služba businessu, Žádost o službu
Service Capacity Management (SCM)	(Capacity Management) The Activity responsible for understanding the Performance and Capacity of IT Services . The Resources used by each IT Service and the pattern of usage over time are collected, recorded, and analysed for use in the Capacity Plan . See Business Capacity Management , Resource Capacity Management .	Správa kapacity služeb (SCM)	(Capacity Management) Činnost odpovědná za výkon a kapacitu služeb IT. V rámci této činnosti jsou shromažďovány, zaznamenávány informace o zdrojích použitých každou službou IT a charakteristiky jejich využití v čase. Informace jsou analyzovány pro využití v kapacitním plánu. Viz Správa kapacit businessu, Správa kapacit zdrojů
Service Catalogue	A Document listing all IT Services , with summary information about their SLAs and Customers . The Service Catalogue is created and maintained by the IT Service Provider and is used by all IT Service Management Processes . See Portfolio of Services .	Katalog služeb	Dokument obsahující seznam všech služeb IT spolu se souhrnnou informací o jejich SLA a zákaznících. Katalog služeb je vytvářen a udržován poskytovatelem služeb IT a je využíván všemi procesy Správy služeb IT. Viz Portfolio služeb.
Service Culture	A Customer oriented Culture . The major Objectives of a Service Culture are Customer satisfaction and helping the Customer to achieve their Business Objectives . See Business IT Alignment , Customer Focus .	Kultura služby	Kultura orientace na zákazníka. Hlavním cílem kultury služby jsou spokojenost zákazníka a snaha podpořit ho v jeho podnikových cílech. Viz Soulad IT s businesssem (BITA), Orientace na zákazníka
Service Delivery	The core IT Service Management Processes that have a Tactical or Strategic focus. In ITIL these are Service Level Management , Capacity Management , IT Service Continuity Management , Availability Management , and Financial Management for IT Services . Service Delivery is also used to mean the delivery of IT Services to Customers . See Service Support .	Dodávka služeb	Klíčové procesy Správy služeb IT, zaměřené na taktiku a strategii. V ITIL pod ni spadají následující procesy: správa úrovně služeb (Service Level Management), správa kapacit (Capacity Management), správa kontinuity IT služeb (IT Service Continuity Management), správa dostupnosti (Availability Management), správa financí služeb IT (Financial Management for IT Services). Dodávka služby může také znamenat faktické dodání služby IT zákazníkovi. Viz Podpora služeb.
Service Dependency Modelling	A technique that is used to graphically represent the dependency of IT services on Configuration Items .	Modelování závislostí služeb	Technika používaná ke grafickému znázornění závislostí služby IT na konfiguračních položkách.
Service Desk	(Service Desk) 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 . See Call Centre .	Service Desk	(Service Desk) Jediný styčný bod pro kontakt mezi poskytovatelem služeb a uživateli. Typický Service Desk spravuje incidenty a požadavky na služby, a obstarává komunikaci s uživateli. Viz Call centrum.
Service Hours	(Service Level Management) 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 .	Provozní doba	(Service Level Management) Dohodnutá doba, po kterou by daná služba IT měla být dostupná. Např. pondělí – pátek 8:00 – 17:00 s výjimkou státních svátků. Provozní doba by měla být definována v dohodě o úrovni služeb (Service Level Agreement)

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Service Improvement Plan (SIP)	A formal Plan to implement improvements to a Process or IT Service . A SIP is managed as part of a Continuous Improvement Process	Plán pro zlepšení služeb (SIP)	Formální plán implementace zlepšení procesu nebo služby IT. SIP (Service Improvement Plan) je spravován jako součást procesu kontinuálního zlepšování.
Service Level	Measured and reported achievement against one or more Service Level Targets . Service Level is sometimes used as an informal term to mean Service Level Target .	Úroveň služby	Měřený a vykazovaný výkon vůči jednomu nebo více cílům úrovně služeb (Service Level Targets). Úroveň služby je někdy používána jako neformální termín, jímž se míní Cíl úrovně služby.
Service Level Agreement (SLA)	(Service Level Management) An Agreement between an IT Service Provider and a Customer . The SLA describes the IT Service , documents Service Level Targets , and specifies the responsibilities of the IT Service Provider and the Customer . A single SLA may cover multiple IT Services or multiple customers. See Operational Level Agreement .	Dohoda o úrovních služeb (SLA)	(Service Level Management) Dohoda mezi poskytovatelem služeb IT a zákazníkem. SLA popisuje službu IT, dokumentuje cíle úrovně služeb a specifikuje odpovědnosti poskytovatele služeb IT a zákazníka. Jedna SLA může pokrývat řadu služeb IT nebo více zákazníků. Viz Dohoda o úrovni provozních služeb (OLA)
Service Level Management (SLM)	(Service Level Management) The Process responsible for negotiating Service Level Agreements , and ensuring that these are met. SLM is responsible for ensuring that all IT Service Management Processes , Operational Level Agreements , and Underpinning Contracts , are appropriate for the agreed Service Level Targets . SLM monitors and reports on Service Levels , and holds regular Customer reviews. See Service Reporting .	Správa úrovně služeb (SLM)	(Service Level Management) Proces, který odpovídá za sjednání dohod o úrovních služeb (SLA) a za zajištění plnění těchto dohod. SLM odpovídá za zajištění toho, aby všechny procesy správy služeb IT, dohody o provozní podpoře (OLA) a podpůrné smlouvy (UP) byly přiměřené dohodnutým cílům úrovně služeb. SLM monitoruje a vykazuje úroveň služeb a organizuje pravidelné revize se zákazníkem.
Service Level Requirement (SLR)	A Customer Requirement for an aspect of an IT Service . SLRs are based on Business Objectives and are used to negotiate agreed Service Level Targets . See Service Level Agreement .	Požadavek na úroveň služby (SLR)	Požadavek zákazníka na vlastnost služby IT. SLR jsou založeny na cílech businessu a jsou užívány k vyjednání cílů úrovně služeb. Viz Dohoda o úrovni služeb
Service Level Target	A commitment that is documented in a Service Level Agreement . Service Level Targets are based on Service Level Requirements , and are needed to ensure that the IT Service design is Fit for Purpose . Service Level Targets should be measurable, and are usually based on KPIs . See Service Level , SMART .	Cíl úrovně služeb	Závazek dokumentovaný v dohodě o úrovni služeb (SLA). Cíl úrovně služeb vychází z Požadavku na úroveň služeb a je potřebný k zajištění toho, aby služba IT plnila svůj účel. Cíle úrovně služeb by měly být měřitelné a jsou obvykle založené na Klíčových ukazatelích výkonnosti (KPI).
Service Maintenance Objective (SMO)	(Availability Management) The expected time that a Configuration Item will be unavailable due to planned maintenance Activity . See Planned Downtime .	Cíl údržby služeb (SMO)	(Availability Management) Doba, během které bude konfigurační položka nedostupná díky plánované údržbě.
Service Manager	A generic term that can be used to mean any manager within the IT Service Provider . Most commonly used to refer to a Business Relationship Manager , a Process Manager , an Account Manager or a senior manager with responsibility for IT Services overall.	Manažer služeb	Obecný termín označující jakéhokoliv manažera na straně poskytovatele služeb IT. Nejčastěji se používá ve spojení s manažerem obchodních vztahů, procesním manažerem, manažerem zákaznických vztahů nebo senior manažerem odpovědným za služby IT celkově.
Service Outage Analysis (SOA)	(Problem Management) (Availability Management) An Activity that identifies underlying causes of an IT Service interruption. SOA identifies opportunities to improve the IT Service Provider's Processes and tools, and not just the IT Infrastructure . SOA is a time constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis. See Root Cause Analysis .	Analýza výpadku služby (SOA)	(Problem Management) (Availability Management) Činnost odhalující příčiny výpadku služby IT. SOA identifikuje příležitosti pro zlepšení procesů a nástrojů poskytovatele služeb IT, nejen infrastruktury IT. SOA je časově omezenou aktivitou podobnou projektu, spíše než stálým analytickým procesem. Viz Analýza primární příčiny
Service Owner	The individual taking primary responsibility for a service, including its design, objectives and progression.	Vlastník služby	Jednotlivec nesoucí primární odpovědnost za službu včetně návrhu, cílů a vývoje
Service Planning	The Process responsible for implementing and retiring IT Services . Service Planning includes understanding Customer Requirements and Planning the Lifecycle of an IT Service . ISO/IEC 20000 calls this Process „Planning and implementing new or changed services“. See Portfolio Management .	Plánování služeb	Proces odpovědný za implementaci a stažení služeb IT. Součástí plánování služby je porozumění požadavkům zákazníka a naplánování životního cyklu služby IT. V ISO/IEC 20000 se tento proces nazývá „Plánování a implementace nových a změněných služeb“. Viz Správa portfolia.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Service Provider	An Organisation supplying Services to one or more Customers . Service Provider is often used as an abbreviation for IT Service Provider .	Poskytovatel služby	Organizace poskytující služby jednomu nebo více zákazníkům. Termín poskytovatel služeb se často používá jako zkratka pro poskytovatele služeb IT.
Service Reporting	(Service Level Management) The Process responsible for producing and delivering reports of achievement and trends against Service Levels . Service Reporting should agree the format, content and frequency of reports with Customers .	Vykazování služeb/reporting g služeb	(Service Level Management) Proces odpovědný za tvorbu výkazů o výkonech, trendech a jejich porovnání s úrovní služeb. Formát, obsah a frekvence výkazů by měly být dohodnuty se zákazníkem.
Service Request	(Service Desk) A request from a User for information or advice, or for a Standard Change . For example to reset a password, or to provide standard IT Services for a new User . Service Requests are usually handled by a Service Desk , and do not require an RFC to be submitted.	Servisní požadavek	(Service Desk) Požadavek uživatele na informaci nebo radu nebo na standardní změnu. Např. opětovné nastavení hesla nebo poskytnutí standardní služby IT novému uživateli. Servisní požadavky jsou zpravidla vyřizovány Service Deskem a nevyžadují předkládání RFC.
Service Support	The core IT Service Management Processes that have an Operational focus. These are Incident Management, Problem Management, Configuration Management, Change Management and Release Management . Service Support also includes the Service Desk . See Service Delivery .	Podpora služeb	Jádro procesů Správy služeb IT , které jsou zaměřené na provoz. Jeho součástí jsou: Správa incidentů (Incident Management), Správa problémů (Problem Management), Správa konfigurací (Configuration Management), Správa změn (Change Management) a Správa release (Release Management). Zahrnuje rovněž Service Desk. Viz Dodávka služeb
Serviceability	(Availability Management) The ability of a Third Party Supplier to meet the terms of their Contract . This Contract will include agreed levels of Reliability, Maintainability or Availability for a Configuration Item .	Servisovatelnost	(Availability Management) Schopnost dodavatele - třetí strany dostát podmínkám smlouvy. Tato smlouva zahrnuje dohodnuté úrovně spolehlivosti, udržovatelnosti nebo dostupnosti konfigurační položky.
Simulation modelling	A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of a Configuration Item or IT Service . Simulation Models can be very accurate but are expensive and time consuming to create. A Simulation Model is often created by using the actual Configuration Items that are being modelled, with artificial Workloads or Transactions . They are used in Capacity Management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a Performance Benchmark .	Simulační modelování	Technika, jež vytváří detailní model pro předpověď chování konfigurační položky nebo služby IT. Simulační modely mohou být velmi přesné, ale jejich tvorba je finančně a časově náročná. Často se vytváří s použitím platných konfiguračních položek, které jsou modelovány se simulovaným zatížením nebo transakcemi. Simulační modely jsou využívány správou kapacit v případě potřeby přesných výsledků. Simulační model je někdy nazýván výkonnostní porovnání (performance benchmark).
Single Point of Contact (SPOC)	Providing a single consistent way to communicate with an Organisation or Business Unit . For example, a Single Point of Contact for an IT Service Provider is usually called a Service Desk .	Jediný styčný bod (SPOC)	Poskytnutí jediného konzistentního způsobu komunikace s organizací nebo obchodní jednotkou. Např. jediný styčný bod poskytovatele služeb IT se obvykle nazývá Service Desk.
Single Point of Failure (SPOF)	Any Configuration Item that can cause an Incident when it fails, and for which a Countermeasure has not been implemented. A SPOF may be a person, or a step in a Process or Activity , as well as a Component of the IT Infrastructure . See Failure .	Jediné místo poruchy (SPOF)	Jakákoliv konfigurační položka, která v případě, že selže, může způsobit incident, a pro kterou ještě nebylo implementováno protipatření. Jediné místo poruchy může být osoba, krok procesu nebo činnost, stejně jako komponenta infrastruktury IT. Viz porucha .
SLAM Chart	(Service Level Management) 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.	Graf monitorování SLA	(Service Level Management) Tabulka monitorování dosažených výsledků SLA v porovnání s jejími cíli. V tabulce SLAM je většinou použito barev pro znázornění toho, jestli cíle úrovní služeb byly plněny, nesplněny či téměř nesplněny v průběhu uplynulých 12 měsíců.
SMART	An acronym for helping to remember that targets in Service Level Agreements and Project Plans should be Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Time based.	SMART	Zkratka anglického „Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Time based“ je mnemotechnická pomůcka připomínající, že cíle dohody o úrovni služeb nebo projektových plánů mají být specifické, měřitelné, dosažitelné, relevantní a definované v určitých časových horizontech.
Software Asset Management	(Software Asset Management) The Process responsible for management, control and protection of software Assets throughout their Lifecycle .	Správa softwarových aktiv	(Software Asset Management) Proces odpovědný za správu, kontrolu a ochranu softwarových aktiv v průběhu jejich životního cyklu.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Software Process Improvement and Capability dTermination (SPICE)	An independent, international Quality Management System for software Development . See http://www.sqi.gu.edu.au/spice/ for more information. See Capability Maturity Model Integration .	Metoda SPICE	Nezávislý mezinárodní systém řízení kvality využívaný při vývoji softwaru. Více informací je možno získat na: http://www.sqi.gu.edu.au/spice/
Specification	A formal definition of Requirements . A Specification may be used to define technical or Operational Requirements , and may be internal or external. Many public Standards consist of a Code of Practice and a Specification. The Specification defines the Standard against which an Organisation can be Audited .	Specifikace	Formální definice požadavků. Specifikace může definovat technické nebo provozní požadavky, může být externí nebo interní. Mnoho veřejných norem (standardů) se skládá ze souboru postupů a specifikace. Specifikace definuje normy, které mohou být předmětem auditu organizace.
Specsheet / Specification Sheet	A working document used to specify the customers' requirements (external) and the consequences this has for the service provider (internal), such as required costs, resources and skills and applicable constraints.	Specifikace	Dokument používaný ke specifikaci požadavků zákazníka (externí) a důsledků, které z tohoto vyplývají pro poskytovatele služeb (interní), jako např. požadovaná cena, zdroje, dovednosti a příslušná omezení.
Stakeholder	All people who have an interest in an Organisation , Project , IT Service etc. Stakeholders may be interested in the Activities , targets, Resources , or Deliverables . Stakeholders may include Customers , Partners , employees, shareholders, owners, etc.	Zainteresovaná strana	Všichni, kteří mají nějaký zájem na organizaci, projektu, službě IT atd. Zainteresované strany mohou mít zájem na činnostech, cílech, zdrojích nebo požadavcích. Zainteresovanými stranami mohou být zákazníci, partneři, zaměstnanci, akcionáři, vlastníci, atd.
Standard	A mandatory Requirement . Examples include ISO/IEC 20000 (an international Standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial Records should be maintained. The term Standard is also used to refer to a Code of Practice or Specification published by a Standards Organisation such as ISO or BSI . See Guideline .	Norma (standard)	Povinný požadavek. Např. ISO/IEC 20000 (mezinárodní norma) , vnitřní bezpečnostní standard konfigurace Unix nebo vládní standard pro správu finančních záznamů. Termínu norma je využíváno také v souvislosti s praktickou příručkou nebo se specifikací uveřejněnou organizací zabývající se normami jako např. ISO nebo BSI.
Standard Change	A pre-approved Change that is low Risk , relatively common and follows a Procedure or Work Instruction . For example password reset or provision of standard equipment to a new employee. RFCs are not required to implement a Standard Change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a Service Request . See Change Model .	Standardní změna	Předem schválená změna představující nízké riziko, relativně obvyklá, vykonávaná podle určitého postupu nebo pracovních instrukcí. Např. opětovné nastavení hesla nebo poskytnutí standardního vybavení novému zaměstnanci. Implementace standardní změny nevyžaduje RFC, k zaznamenání a sledování se používají jiné mechanismy, jako servisní požadavek. Viz Změnový model .
Standard Cost	(Financial Management) A pre-determined calculation of the Cost of carrying out a common operation. For example a Standard Cost per desktop may be used, rather than calculating the exact Cost each time a desktop PC is provided to a User .	Standardní náklady	(Financial Management) Předem stanovená kalkulace nákladů na provedení obvyklé operace. Např. raději než vypočítávat přesnou cenu osobního počítače pokaždé, když je přidělen uživateli, je možno použít standardního nákladu na osobní počítač.
Standby	(IT Service Continuity Management) 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.	Záložní/ Záloha	(IT Service Continuity Management) Používá se v souvislosti se zdroji, které nejsou přímo nutné k dodávce služeb IT, ale jsou k dispozici pro podporu plánu kontinuity služby IT. Např. Pro podporu Studené, teplé nebo horké zálohy se může udržovat záložní datové centrum.
Statement of requirements (SOR)	A Document containing all Requirements for a product purchase, or a new or changed IT Service . See Terms of Reference .	Formulace požadavků (SOR)	Dokument obsahující všechny požadavky na nákup produktů, nových nebo změněných služeb IT
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.	Stav	Název povinného pole v mnoha typech záznamů. Vypovídá o stávajícím stádiu životního cyklu příslušné konfigurační položky, incidentu problému atd..
Status Accounting	Synonym for Configuration Status Accounting .	Informování o stavu	Synonymum pro Informování o stavu konfigurace
Storage Management	The Process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its Lifecycle .	Správa úložišť	Proces odpovědný za ukládání a údržbu dat v průběhu jejich životního cyklu.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Strategic	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 .	Strategický	Nejvyšší ze tří úrovní plánování a dodávky (strategická, taktická, provozní). Strategické činnosti zahrnují nastavení cílů a dlouhodobé plánování za účelem dosažení komplexní vize.
Strategic Alignment Objectives Model (SAOM)	A diagram showing the Relationships between Deliverables and Requirements . For example IT Services supporting Business Requirements , IT Infrastructure supporting Technical Requirements .	Model strategického souladu cílů	Diagram znázorňující vztahy mezi dodávkami a požadavky. Např. služby IT podporující podnikové požadavky nebo infrastruktura IT podporující technické požadavky.
Strategy	A Strategic Plan designed to achieve defined Objectives .	Strategie	Strategický plán navržený tak, aby vedl k dosažení definovaných cílů
Supplier	A Third Party responsible for supplying goods or Services that are required to deliver IT services . Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing Organisations . See Underpinning Contract , Supply Chain .	Dodavatel	Třetí strana, zodpovědná za dodávku zboží nebo služeb nutných k dodávání služeb IT. Příkladem jsou dodavatelé hardwaru nebo softwaru, poskytovatelé síťových a telekomunikačních služeb a organizace poskytující outsourcingové služby. Viz Podpůrné smlouvy, Dodavatelský řetězec
Supplier Management	Supplier Management is one of the ISO/IEC 20000 Relationship Management Processes . It is responsible for ensuring that all Contracts with Suppliers support the needs of the Business , and that all Suppliers meet their contractual commitments. Supplier Management is also responsible for understanding the entire Supply Chain , which includes Suppliers to the IT Service Provider's own major Suppliers . See Supply Chain .	Správa dodavatelů	Je jedním z procesů v rámci Správy vztahů s businessem v ISO/IEC 20000 . Jeho úkolem je zabezpečit, že smlouvy s dodavateli jsou v souladu s podnikovými potřebami a že všichni dodavatelé plní smluvní závazky. Správa dodavatelů rovněž zodpovídá za celý dodavatelský řetězec, včetně subdodavatelů poskytovatele služeb IT. Viz Dodavatelský řetězec
Supply Chain	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 .	Dodatelský řetězec	Činnosti, které v rámci hodnotového řetězce vykonávají dodavatelé. Dodatelský řetězec běžně zahrnuje více dodavatelů přidávajících hodnotu produktu nebo službě.
Support Group	A group of people with technical skills. Support Groups provide the Technical Support needed by all of the IT Service Management Processes . See n-line Support , Technical Support .	Podpůrná skupina	Skupina technicky zdatných lidí. Poskytují technickou podporu nutnou pro všechny procesy správy služeb IT. Viz n-tá úroveň podpory, technická podpora
Support Hours	The times or hours when support is available to the Users . Typically this is the hours when the Service Desk is available. Support Hours should be defined in a Service Level Agreement , and may be different from Service Hours . For example, Service Hours may be 24 hours a day, but the Support Hours may be 07:00 to 19:00.	Provozní doba podpory	Doba, po kterou je poskytována podpora uživatelům. Většinou je to doba, kdy je dostupný Service Desk. Provozní doba podpory by měla být definována v dohodě o úrovni služeb a může být odlišná od provozní doby služby. Např. Provozní doba služby může být 24 hod. denně, ale doba podpory může být 07:00 - 19:00.
System	A number of related things that work together to achieve an overall Objective . For example: <ul style="list-style-type: none"> A computer System including hardware, software and Applications. A management System, including multiple Processes that are planned and managed together. For example a Quality Management System. A Database Management System or Operating System that includes many software modules that are designed to perform a set of related Functions. 	Systém	Množina souvisejících elementů, působících společně v zájmu dosažení určitého cíle. Např. <ul style="list-style-type: none"> Počítačový systém obsahující hardware, software a aplikace. Systém správy procesů plánovaných a řízených společně. Např. Systém pro řízení kvality (Quality Management System). Systém správy databáze nebo operační systém zahrnující mnoho softwarových modulů navržených k vykonávání soustavy funkcí.
System Management	The part of IT Service Management that focuses on the management of IT Infrastructure rather than Process .	Správa systémů	Část správy služeb IT zaměřující se spíše na správu infrastruktury IT než na procesy.
Tactical	The middle of three levels of Planning and delivery (Strategic, Tactical, Operational). Tactical Activities include the medium term Plans required to achieve specific Objectives , typically over a period of weeks to months.	Taktický	Prostřední ze tří úrovní plánování a dodávky (strategická, taktická, provozní). Taktické činnosti zahrnují střednědobé plány nutné k dosažení konkrétních cílů, většinou pro období týdnů až měsíců.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Technical Observation Post (TOP)	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.	Technické pozorování (TOP)	Technika, užívaná ke zlepšení služby, zkoumání problémů a pro správu dostupnosti. Personál technické podpory se schází a monitoruje chování služby IT a následně vytváří technická doporučení ke zlepšení.
Technical Support	The Process responsible for the technical aspects of supporting IT Services . Technical Support defines the Roles of Support Groups , as well as the tools, Processes and Procedures required. See Support Group .	Technická podpora	Proces zabezpečující technické aspekty podpory služeb IT. Technická podpora definuje role podpůrných skupin stejně jako požadované nástroje, procesy a postupy. Viz Skupina podpory.
Terms of Reference (TOR)	A Document specifying the Requirements , Scope , Deliverables , Resources and schedule for a Project or Activity . See Statement of Requirements .	Soupis podkladů (TOR)	Dokument specifikující požadavky, rozsah, dodávané výstupy, zdroje a časový harmonogram činnosti nebo projektu. Viz Formulace požadavků (SOR)
Test	A Test is used to verify that a Configuration Item , IT Service , Process etc. meets its Specification , and is able to correctly deliver specific Functional or Service Level Requirements . There should be no negative effects on other Processes or IT Services .	Test	Test je používán k ověření, že konfigurační položka, služba IT, proces, atd. splňují kritéria definovaná ve specifikaci a jsou schopny plnit funkční požadavky nebo požadavky úrovně služeb bez negativních dopadů na ostatní procesy a služby IT.
Test Environment	A controlled Environment used to Test Configuration Items , Builds , IT Services , Processes etc.	Testovací prostředí	Řízené prostředí, které se využívá k testování konfiguračních položek, buildů, služeb IT, procesů, atd.
Third-line Support	(Service Desk) (Incident Management) (Problem Management) 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. See Escalation .	Třetí úroveň podpory	(Service Desk) (Incident Management) (Problem Management) Třetí úroveň v hierarchii podpůrných skupin zapojených do řešení incidentů a do zkoumání problémů. Každá vyšší úroveň má k dispozici specialisty s většími znalostmi nebo má více času nebo dalších zdrojů. Viz Eskalace
Third Party	A person, group, or Business who is not part of the Service Level Agreement for an IT Service , but is required to ensure successful delivery of that IT Service . For example a software Supplier , a hardware maintenance company, or a facilities department. Requirements for Third Parties are typically specified in Underpinning Contracts or Operational Level Agreements . See Partnership .	Třetí strana	Osoba, skupina nebo business, které nejsou součástí dohody o úrovni služeb IT, avšak je nutná k zajištění úspěšné dodávky těchto služeb. Např. dodavatel softwaru, společnost najatá na údržbu hardwaru nebo oddělení zabezpečující správu zařízení. Požadavky na třetí stranu jsou většinou definovány v podpůrných smlouvách nebo v dohodách o úrovni provozních služeb (OLA) Viz Partnerství
Threat	A threat is any thing that might exploit a Vulnerability . Any potential cause of an Incident can be considered to be a Threat. For example a fire is a Threat that could exploit the Vulnerability of flammable floor coverings. This term is commonly used in Information Security Management and IT Service Continuity Management , but also applies to other areas such as Problem and Availability Management .	Hrozba	Hrozbou je cokoliv, co může zneužít zranitelnosti. Každá potenciální příčina incidentu může být považována za hrozbu. Např. požár je hrozbou, která může zneužít zranitelnosti hořlavých podlahových krytin. Tento termín je obecně užíván ve Správě informační bezpečnosti a Správě kontinuity služeb IT, ale vztahuje se také k dalším oblastem jako Správa problémů a Správa dostupnosti.
Threshold	The value of a Metric which should cause an Alert to be generated, or management action to be taken. For example „Priority1 Incident not solved within 4 hours“, „more than 5 soft disk errors in an hour“, or „more than 10 failed changes in a month“.	Prahová hodnota	Hodnota metriky, která by měla generovat výstrahu/upozornění nebo podnítit management k určité činnosti. Např. „Incident s prioritou 1 nevyřešen do 4 hodin“, „více než 5 menších diskových chyb během hodiny“, nebo „více než 10 neúspěšných změn za měsíc“
Throughput	(Capacity Management) A measure of the number of Transactions , or other Operations , performed in a fixed time. For example 5000 emails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	Propustnost	(Capacity Management) Míra počtu transakcí nebo jiných operací vykonaných za určitou dobu. Např. 5000 e-mailů poslaných za hodinu nebo 200 diskových I/O operací za sekundu.
Tied Users	(Financial Management) Users who have no choice about whether to use the IT Services provided by their Internal Service Provider . See Untied Users	Vázaní (závislí) uživatelé	(Financial Management) Uživatelé, kteří nemají jinou možnost než využívat služby IT poskytované interním dodavatelem služeb. Viz Nezávislí uživatelé.
Total Cost of Ownership (TCO)	(Financial Management) A methodology used to make investment decisions. TCO assesses the full Lifecycle Costs of a Configuration Item , not just the initial cost or purchase price. See Full Cost .	Celkové náklady vlastnictví (TCO)	(Financial Management) Metodologie využívaná při rozhodování o investicích. Celkové náklady vlastnictví zohledňují nejen počáteční náklady nebo nákupní cenu, ale i náklady celého životního cyklu konfigurační položky

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Total Quality Management (TQM)	A methodology for managing Continuous Improvement by using a Quality Management System . TQM establishes a Culture involving all people in the Organisation in a Process of continuous monitoring and improvement.	Komplexní řízení kvality (TQM)	Metodologie, která se používá při správě kontinuálního zlepšování s využitím systémů řízení kvality. TQM zavádí kulturu, která do procesu stálého monitorování a zlepšování zapojuje všechny pracovníky dané společnosti.
Transaction	A discrete Function performed by an IT Service . For example transferring money from one bank account to another. A single Transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these complete successfully or none of them is carried out.	Transakce	Izolovaná funkce vykonávaná službou IT. Např. převod peněz z jednoho bankovního účtu na druhý. V rámci jedné transakce může vzniknout, změnit se nebo být zrušeno mnoho dat. Buďto všechny části transakce proběhnou úspěšně nebo neproběhne žádná z nich.
Transfer Cost	(Financial Management) Transfer Cost is a Cost Type , which records expenditure made on behalf of another part of the Organisation . 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.	Převoditelné náklady	(Financial Management) Typ nákladů reflektující výlohy v zastoupení jiné části organizace. Např. poskytovatel služeb IT může hradit externího konzultanta využívaného finančním oddělením a převést náklady za něj na toto oddělení. Poskytovatel služeb IT by tyto náklady zanesl jako převoditelné náklady.
Trend Analysis	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 .	Analýza trendů	Analýza dat za účelem identifikace vzorků v čase. Je využívána ve správě problémů pro identifikaci obvyklých chyb nebo konfiguračních položek náchylných k chybám; ve Správě kapacit je využívána jako modelovací nástroj k předvídaní budoucího chování. Využívá se rovněž jako nástroj managementu k identifikaci nedostatků v procesech správy služeb IT.
Tuning	(Capacity Management) The Activity responsible for Planning changes to make the most efficient use of Resources . Tuning is part of Performance Management , which also includes Performance monitoring and implementation of the required Changes .	Ladění	(Capacity Management) Činnost odpovědná za plánování změn za účelem nejúčinnějšího využití zdrojů. Ladění je součástí Správy výkonnosti, což zahrnuje monitorování výkonnosti a implementaci požadovaných změn.
Unabsorbed Overhead	(Financial Management) Indirect cost of providing an IT Service , which cannot be fairly allocated to specific Customers . For example Cost of providing an IT Service manager, or other shared Resource which is not measured. Unabsorbed overhead is normally recovered by applying a percentage uplift to the Cost of all IT Services . See also Direct cost , Indirect cost , Absorbed Overhead .	Neabsorbovaná režie	(Financial Management) Nepřímý náklad na poskytování služby IT, který nelze spravedlivě přiřadit konkrétnímu zákazníkovi. Např. náklad na manažera služeb IT nebo další sdílené zdroje, jež nelze změřit. Neabsorbovaná režie je obvykle rozpouštěna jako procentní navýšení nákladů všech služeb IT.
Underpinning Contract (UC)	A Contract with an external Third Party that supports delivery of an IT Service by the IT Service Provider to a Customer . The Third Party provides goods or Services that are required by the IT Service Provider to meet agreed Service Level Targets in the SLA with their Customer .	Podpůrná smlouva (UC)	Smlouva s externí třetí stranou, která podporuje dodávku služby IT zákazníkovi prostřednictvím poskytovatele služeb IT. Třetí strana dodává zboží nebo služby, které jsou požadovány poskytovatelem služeb IT pro dosažení cílů úrovně služeb v SLA dohodnutých se zákazníky.
Unit Cost	(Financial Management) The Cost of providing a single item. For example, if a box of paper with 1,000 sheets costs £10, then each sheet costs 1p. Similarly if a CPU costs £1m a year and performs 1,000 jobs in a year, the Unit Cost for each job is £1,000.	Jednotková cena	(Financial Management) Cena za jednu položku. Např. při ceně 10 £ za krabici papírů o 1000 listech stojí 1 list 1 penny. Podobně je tomu, jestliže cena za CPU, která vykoná 1000 operací za rok, je 1 milion £, pak jednotková cena jedné operace je 1000 £.
Untied Users	(Financial Management) Users who can choose whether to use the Services provided by an Internal Service Provider or to purchase services from another source. See Tied Users .	Nezávislí uživatelé	(Financial Management) Uživatelé, kteří si mohou vybrat, zda budou odebírat služby od interního poskytovatele služeb nebo zda nakoupí služby jinde. Viz Vázaní (závislí) uživatelé
Urgency	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 .	Naléhavost	Metrika určující za jakou dobu bude mít incident, problém nebo změna významný dopad na business. Např. incident s velkým dopadem může mít malou naléhavost, pokud dopad neovlivní business do konce finančního roku. Dopad a naléhavost jsou užívány pro stanovení priority.
Urgent Change	A Change that must be introduced as soon as possible to alleviate or avoid detrimental impact on business.	Urgentní změna	Změna, již je nutno vykonat co nejdříve za účelem zmírnění nebo odstranění škodlivého dopadu na zákazníka.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Usability	The ease with which an Application , product, or IT Service can be used. Usability Requirements are often included in a Statement of Requirements .	Použitelnost	Snadnost, s níž je aplikace, produkt nebo služba IT používána. Požadavky na použitelnost jsou často obsaženy ve formulaci požadavků.
User	A person who uses the IT Service on a day-to-day basis. Users are distinct from Customers , as some Customers do not use the IT Service directly.	Uživatel	Osoba používající každodenně službu IT. Uživatelé se odlišují od zákaznicků tím, že někteří zákazníci nemusí přímo službu IT používat.
Value Chain	A sequence of Processes that creates a product or Service that is of value to a Customer . Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or Service . See Business IT Alignment .	Hodnotový řetězec	Posloupnost procesů, které vytvářejí produkt nebo službu představující pro zákazníka určitou hodnotu. Každý krok této posloupnosti je založen na předchozím kroku a přispívá k produktu nebo službě jako celku. Viz Soulad IT s businesssem (BITA)
Value for Money	An informal measure of Cost Effectiveness . Value for Money is often based on a comparison with the Cost of alternatives. See Cost Benefit Analysis .	Hodnota získaná za peníze	Neformální měřítko efektivity nákladů. Hodnota získaná za peníze je často založena na srovnání s alternativními náklady. Viz Analýza nákladů a přínosů
Variable Cost	(Financial Management) A Cost that depends on how much the IT Service is used, how many products are produced, or something else that cannot be fixed in advance. See Fixed Cost .	Variabilní náklady	(Financial Management) Náklady závislé na tom, do jaké míry je služba IT využívána, na množství vyrobených produktů nebo na něčem, co není možno ošetřit v předstihu. Viz Fixní náklady.
Variance	The difference between a planned value and the actual measured value. Commonly used in Financial Management , Capacity Management and Service Level Management , but could apply in any area where Plans are in place.	Odchylka	Rozdíl mezi plánovanou hodnotou a aktuální měřenou hodnotou. Běžně je využívána ve správě financí, správě kapacit a ve správě úrovní služeb (Financial Management , Capacity Management a Service Level Management), ale je možno ji využít v jakékoli oblasti, jejíž součástí jsou plány.
Variant	(Configuration Management) A Configuration Item that is identical to another CI except for specific Attributes . Variants are used to group similar CIs together for analysis. For example it may be necessary to identify all Users with a particular model of laptop, even though that laptop has a number of Variants.	Varianta	(Configuration Management) Konfigurační položka identická s jinou CI s výjimkou specifických atributů. Varianty se používají k seskupování podobných CI za účelem analýzy. Např. se může stát, že bude nutné identifikovat uživatele s určitým modelem laptopu, přestože tento laptop má určité množství variant.
Vendor-Managed Use	(Software Asset Management) The management of licenses by the Supplier of the software. Licenses may also be managed by the Customer or the IT Service Provider (Customer Managed Use) .	Správa licencí vykonávaná dodavatelem	(Software Asset Management) Správa licencí vykonávaná dodavatelem softwaru. Licence mohou rovněž být spravovány zákazníkem nebo poskytovatelem služeb IT.
Verification	See Configuration Verification .	Verifikace	Viz Ověřování (verifikace) a audit konfigurací.
Version	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.	Verze	Používá se k identifikaci specifického výchozího stavu pro konfigurační položku. Verze obvykle používají jmenné konvence umožňující identifikaci posloupnosti nebo datování každého výchozího stavu. Např. verze 3 aplikace Mzdy obsahuje aktualizovanou funkčnost z verze 2.
Vision	A description of what the Organisation intends to become in the future. A Vision is created by senior management and is used to help influence Culture and Strategic Planning .	Vize	Popis záměrů organizace. Je vytvářena vysokým managementem a používá se k ovlivnění firemní kultury a strategických plánů.
Vital Business Function (VBF)	A Function of a Business Process which is critical to the success of the Business . Vital Business Functions are an important consideration of Business Continuity Management , IT Service Continuity Management and Availability Management .	Podstatná funkce businessu (VBF)	Funkce podnikového procesu podstatná pro úspěch businessu. Podstatné funkce businessu jsou důležité pro posuzování ve Správě kontinuity businessu, Správě kontinuity služeb IT a ve Správě dostupnosti.
Vulnerability	A weakness that could be exploited by a Threat . For example an open firewall port, a password that is never changed, or a flammable carpet. A missing Control is also considered to be Vulnerability.	Zranitelnost	Slabina, která může být zneužita hrozbou. Např. otevřený port na firewallu, heslo, které nebylo nikdy změněno, nebo hořlavý koberec. Chybějící kontrola je také považována za zranitelnost.
Warm Standby	Synonym for Intermediate Recovery .	Warm Standby	Synonymum pro okamžitou obnovu
Work in Progress (WIP)	A Status that means Activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a Status for Incidents , Problems , Changes etc.	Rozpracovaný (WIP)	Stav vyjadřující, že určité aktivity začaly, ale nejsou ještě dokončeny. Běžně se využívá jako stav incidentů, problémů, změn, atd.

Originální výraz	Originální vysvětlení	Přeložený výraz	Přeložené vysvětlení
Work Instruction	A Document containing detailed instructions that specify exactly what steps to follow to carry out an Activity . A Work Instruction contains much more detail than a Procedure and is only created if very detailed instructions are needed.	Pracovní postup	Dokument obsahující podrobné instrukce specifikující kroky, jež mají být učiněny k vykonání určité činnosti. Pracovní postup obsahuje daleko více detailů než postup a vytváří se pouze v případě, že je nutný velmi podrobný popis.
Workaround	(Incident Management) (Problem Management) 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 .	Náhradní řešení	Omezení nebo vyloučení dopadu incidentu nebo problému, pro něž dosud není k dispozici úplné řešení. Např. opětovné spuštění konfigurační položky, která selhala. Náhradní řešení problémů jsou dokumentována v Záznamech o známých chybách. Náhradní řešení pro incidenty, k nimž není přidružen záznam o problému, jsou dokumentována v záznamu o incidentu.
Workload	(Capacity Management) The Resources required to deliver an identifiable part of an IT Service . Workloads may be Categorised by Users , groups of Users , or Functions within the IT Service . This is used to assist in analysing and managing the Capacity , Performance and Utilisation of Configuration Items and IT Services . The term Workload is sometimes used as a synonym for Throughput .	Pracovní zátěž	(Capacity Management) Zdroje nutné k dodání identifikovatelné části služby IT. Pracovní zátěž je možno rozřadit podle uživatelů, skupin uživatelů nebo funkcí v rámci služeb IT. Používá se při analýze a řízení kapacity, výkonnosti a vytíženosti konfiguračních položek a služeb IT. Termín pracovní zátěž je někdy používán jako synonymum k termínu propustnost.
Workstation	Although the term is sometimes used to refer simply to a collection of personal desktop devices such as PC, monitor, printer, etc., it more properly refers to a type of computer used for applications that demand a reasonable amount of computing power and relatively high quality graphics, such as engineering applications, desktop publishing and software development. In terms of computing power, workstations lie between Personal Computers (PCs) and Minicomputers (cf.). Like PCs, most workstations are single user devices.	Pracovní stanice	Přestože se tohoto termínu někdy využívá prostě jen k označení osobních zařízení na pracovních místech, jako jsou počítač, monitor, tiskárna, atd., týká se přesněji typu počítače použitého pro některé aplikace vyžadující přiměřený počítačový výkon a relativně vysokou grafickou kvalitu. Jsou to např. konstrukční aplikace, desktop publishing nebo vývoj softwaru. Co se týče výkonnosti, nachází se mezi osobními počítači a minipočítači (srv.). Stejně jako PC jsou to většinou zařízení pro jednoho uživatele.

Akronym	Význam anglicky	Význam česky
ACD	Automatic Call Distribution	Automatická distribuce hovorů (u Service Desku – distribuce k operátorům/agentům)
AMDB	Availability Management Database	Databáze správy dostupnosti
ASP	Application Service Provider	Poskytovatel aplikační služby
BCM	Business Capacity Management	Správa kapacit z pohledu businessu
BCM	Business Continuity Management	Správa kontinuity businessu
BCP	Business Continuity Plan	Plán kontinuity businessu
BIA	Business Impact Analysis	Analýza dopadu na business
BITA	Business IT Alignment	Soulad IT s businessem
BRM	Business Relationship Management	Správa vztahů s businessem
BSI	British Standards Institution	Britský normalizační institut
C&CM	Configuration and Change Management	Správa konfigurací a změn
CAB	Change Advisory Board	Poradní výbor pro změny
CAB/EC	Change Advisory Board / Emergency Committee	Poradní výbor pro změny / Výbor pro naléhavé změny
CAPEX	Capital Expenditure	Fixní náklady
CCTA	Central Computer and Telecommunications Agency	Britská vládní agentura
CDB	Capacity Management Database	Databáze správy kapacit
CFIA	Component Failure Impact Analysis	Analýza dopadu výpadku komponenty
CI	Configuration Item	Konfigurační položka
CMDB	Configuration Management Database	Databáze správy konfigurací
CMM	Capability Maturity Model	Metodologie CMM
CMMI	Capability Maturity Model Integration	Metodologie CMMI
COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	Metodologie COBIT
COP	Code of Practice	Soubor postupů
CRAMM	CCTA Risk Analysis & Management Method	Metoda pro zkoumání a správu rizik CRAMM
CSF	Critical Success Factor	Rozhodující faktor úspěchu
CSIP	Continuous Service Improvement Programme	Program kontinuálního zlepšování služby
CTI	Computer Telephony Integration	Integrace telefonu a počítače
DHS	Definitive Hardware Store	Úložiště pro hardwarové položky
DSL	Definitive Software Library	Knihovna definitivních SW prvků
EFQM	European Foundation for Quality Management.	Evropská nadace pro management kvality
EXIN	Examination Institute for Information Science	Zkušební instituce autorizovaná ICBM
FTA	Fault Tree Analysis	Analýza stromu poruch
ICMB	ITIL Certification Management Board	Ústřední certifikační výbor ITIL
ISEB	Information Systems Examination Board	Certifikovaný institut pro certifikace (GB)
ISM	Institute of IT Service Management	Institut ITSM (GB) – dceřiná organizace itsMF UK
ISO	International Organization for Standardization	ISO
IT	Information Technology	Informační technologie
ITAMM	IT Availability Metrics Model	Model metrik dostupnosti IT
ITIL	IT Infrastructure Library	Knihovna infrastruktury IT

Akronym	Význam anglicky	Význam česky
ITSCM	IT Service Continuity Management	Správa kontinuity služeb IT
ITSM	IT Service Management	Správa služeb IT
itsmf	IT Service Management Forum	Fórum uživatelů správy služeb IT
IVR	Interactive Voice Response	Interaktivní hlasová odpověď
KE	Known Error	Známa chyba
KPI	Key Performance Indicator	Klíčový ukazatel výkonnosti
MIS	Management Information System	Manažerský informační systém)
MTBF	Mean Time Between Failures	Střední doba mezi poruchami
MTBSI	Mean Time Between Service Incidents	Střední doba mezi incidenty u služeb
MTTR	Mean Time to Repair	Střední doba k opravě
OGC	Office of Government Commerce	Vládní agentura UK
OLA	Operational Level Agreement	Dohoda o úrovni provozních služeb
OPEX	Operational Expenditure	Provozní náklady
OPSI	Office of Public Sector Information	Úřad pro informace veřejné správy (UK)
PDCA	Plan-Do-Check-Act	Demingův cyklus plánuj – proved – kontroluj – zlepšuj
PIR	Post Implementation Review	Revize po implementaci
PRINCE2	Projects IN Controlled Environments	Metoda pro řízení projektů
PSA	Projected Service Availability	Projektovaná dostupnost služby
QA	Quality Assurance	Zajištění kvality
QMS	Quality Management System	Systém řízení kvality
RCA	Root Cause Analysis	Analýza primární příčiny
RCB	Registered Certification Body	Registrovaný certifikační orgán
RCM	Resource Capacity Management	Správa kapacity zdrojů
RFC	Request for Change	Požadavek na změnu
ROCE	Return on Capital Employed	Návratnost vloženého kapitálu
ROI	Return on Investment	Návratnost investic
SAOM	Strategic Alignment Objectives Model	Model strategického souladu cílů – diagram znázorňující vztahy mezi dodávanými výstupy a požadavky. Např. služby IT podporující požadavky businessu, infrastruktura IT podporující technické požadavky.
SCM	Service Capacity Management	Správa kapacit služeb
SIP	Service Improvement Plan	Plán pro zlepšení služeb
SLA	Service Level Agreement	Dohoda o úrovních služeb
SLM	Service Level Management	Správa úrovní služeb
SLR	Service Level Requirement	Požadavek na úrovně služeb
SMART	Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Timely	Metoda SMART
SMO	Service Maintenance Objective	Cíle údržby služby
SOA	Service Outage Analysis	Analýza výpadků služby
SOR	Statement of Requirements	Stav požadavků – viz také Terms of Reference- TOR Dokument koncentrující všechny požadavky pro prodej služby nebo pro novou či měněnou službu IT
SPICE	Software Process Improvement Capability dTermination	Metoda SPICE
SPOC	Single Point Of Contact	Jediný bod kontaktu
SPOF	Single Point Of Failure	Slabé místo / jedno místo poruchy
TCO	Total Cost of Ownership	Celkové náklady vlastnictví

Akronym	Význam anglicky	Význam česky
TOP	Technical Observation Post	Pozice technického pozorovatele pro řešení mimořádných problémů: <i>TOP is „a prearranged gathering of specialist technical support staff from within the IT support organization brought together to focus on specific aspects of IT Availability. Its purpose being to monitor events, real-time as they occur, with the specific aim of identifying improvement opportunities or bottlenecks which exist within the current IT Infrastructure.“</i>
TOR	Terms of Reference	Dokument, specifikující požadavky, rozsah, dodávané výstupy a plán pro projekt nebo aktivitu. Viz také Statement of Requirements
TQM	Total Quality Management	Komplexní řízení kvality (TQM)
UC	Underpinning Contract	Podpůrná smlouva
VBF	Vital Business Function	Podstatná funkce businessu
WIP	Work in Progress	Práce v běhu / Práce probíhá

Tento slovníček vznikl úsilím následujících členů výboru pro publikace itSMF Czech Republic, o.s.

itSMF CZ chce tímto způsobem poděkovat všem aktivním členům výborů za jejich činnost, kterou prováděli ve svém volném čase a bez nároků na honorář.

Ing. Ivan Volný

ivanvolny@gmail.com

Vedoucí výboru pro publikace



Vystudoval Elektrotechnickou fakultu VUT v Brně, v oblasti ICT se pohybuje od roku 1995, postupně vystřídal od pozice systémového inženýra v malé firmě, přes architekta IP sítí u ISP a mobilního operátora po manažerské pozice.

Ve své kariéře získal vzdělání a certifikáty v oblasti IP sítí - CCNP, CCDP, CCIE i procesů - Six sigma green belt, Manager's Certificate in IT Service Management.

V současnosti pracuje u společnosti Vodafone Česká Republika jako SOX and process governance manager. Je členem itSMF CZ a ISACA.

Ing. Jaromír Šveřpa

sverepa@lbms.cz

Člen výboru pro publikace



Vystudoval Elektrotechnickou fakultu ČVUT, poté působil jako systémový programátor a dále jako programátor/analytik a konzultant v organizacích Průmstav a Polytechna. Od roku 1993 působí ve firmě LBMS, kde se zabývá řízením projektů automatizace IT i non-IT procesů a zároveň působí jako konzultant, školitel v oblastech optimalizace procesů a řízení vývoje aplikací. Od roku 2003 zastává manažerskou roli řízení střediska služeb. Je držitelem certifikace ITIL Foundation. Je členem itSMF CZ.

Ing. Vladimír Kufner

kufnerv@volny.cz

1. místopředseda itSMF CZ

Finální proofreading



Vystudoval Elektrotechnickou fakultu ČVUT v Praze, kde později absolvoval i postgraduální studium. Poté působil postupně ve firmách Výzkumný ústav telekomunikací, DeTeWe, Philips a Logica. Od roku 2000 je zaměstnán v oblasti ITSM u společnosti Hewlett-Packard, s.r.o. V roli architekta řešení technicky řídí implementace a jako akreditovaný školitel se podílí na školeních ITIL/ITSM a ISO 20000 a participuje na překladech do českého jazyka. Je držitelem manažerského certifikátu na ITIL, certifikátu konzultanta na ISO/IEC 20000; jako člen mezinárodního týmu se zúčastnil revizí ITIL V2 a později tzv. Referenčního modelu ITSM firmy HP. Je členem HelpDesk Institute, itSMF UK a místopředsedou české pobočky itSMF.

Ing. Lubomír Lukáč
(luky.lukac@volny.cz)

Člen výboru pro publikace



Pochází ze slovenského Martina. Do Čech se přestěhoval již v roce 1991. Nejprve působil v bankovním sektoru jako šéf pražského IT. Posléze od roku 1999 pracoval v evropské IT centrále obchodního řetězce Tesco, kde byl jako IT Support Service Manager zodpovědný za tým ITIL expertů. Od roku 2004 působí v DHL, kde má na starosti Change a Configuration Management tým pro Evropu. Pracuje také na sladění DHL procesů globálně. Je certifikovaný Manager's Certificate in IT Service Management, COBIT foundation a Prince2 Practitioner. Je členem itsmf CZ.

Ing. Jiří Hudec
(jiri.hudec@itsmf.cz)

Člen výboru pro publikace

Webmaster itsmf.cz



Vystudoval Elektrotechnickou fakultu ČVUT v Praze, absolvoval postgraduální studium na VŠE v Praze. Celou profesionální kariéru působil v IT. Po 20 letech v PVT Praha působil 5 let na GŘ Škoda Plzeň, 2 roky v soukromém sektoru při vývoji SW pro developery NC systémů. Od 1993 do 2003 v Českém Telecomu, z toho od r.1998 ve funkci ředitele pro řízení procesů IT spolupracoval na rozsáhlé implementaci ITILu do provozu IT. V současnosti konzultant a překladatel. Spolupracoval mj. na překladech Úvodu do ITIL, Referenčního modelu ITSM HP a ITSM Glossary. Člen itsmf CZ, působil i jako člen přípravného výboru pro ustavení itsmf v ČR. Webmaster webu itsmf CZ.

Ing. Lenka Volná Tichavská
(lenkavolna@gmail.com)



Po absolvování fakulty informatiky a výpočetní techniky VUT v Brně získávala první zkušenosti na pozicích aplikačního programátora, technické zákaznické podpory, později analytika a designera aplikace ve firmě zabývající se vývojem a zákaznickými implementacemi komplexních informačních systémů. Její specializací je CRM, obchod, servis a knowledge management a integrace podnikových systémů. V posledních šesti letech pracovala jako vedoucí vývojového týmu informačního systému a projektová manažerka projektů zákaznických implementací v České republice i v zahraničí.

Mgr. Táňa Sýkorová
(tana.sykorova@gmail.com)

Člen výboru pro publikace



Má lingvistické vzdělání. 3 roky pracovala v IT Services DHL Prague na pozici Change Analyst v rámci oddělení Change and Configuration Management. V současné době je zaměstnána u téže společnosti na pozici Service Level Manager.

Získala ITIL certifikát na Change, Configuration and Release Management Practitioner. V současnosti pracuje na certifikaci IT Service Management. Je členkou itsmf CZ.

Ing. Petr Navrátil, Ph.D.
(petr.navratil@gmail.com)

člen výboru pro publikace

V oblasti ICT začal působit roku 1996, od roku 1999 se věnuje manažerským systémům řízení v oblastech zajištění kvality, informační bezpečnosti a ICT. Ve své praxi prošel pozicemi správce ICT ve střední velké

firmě, manažera kvality u telekomunikačního operátora, architekta IS až po manažerské pozice u nadnárodních společností.

Ve své kariéře získal vzdělání a zkušenosti v oblasti počítačových sítí, informační bezpečnosti, procesů řízení a vedení ICT projektů.

V současnosti pracuje u společnosti Accenture jako IT Service Assurance Lead, CEE & Mauritius in DCN Infrastructure Support Unit. Je členem itSMF CZ.

itSMF Ltd. Webbs Court
8 Holmes Road
Earley

Reading RG6 7BH
United Kingdom
Tel.: +44(0)118 9186500
Fax: +44(0)118 9699749
e-mail: publications@itsmf.co.uk
www.itsmf.com

OGC
Rosebery Court
St Andrews Business Park
Norwich NR7 0HS
United Kingdom
Tel. ++44(0)1603 704567
Fax: +44(0)1603 704817
<http://www.ogc.gov.uk/>

itSMF Czech Republic, o.s.,
Vyskočilova 3/741
Praha 4

140 00
Česká republika

e-mail: info@itsmf.cz
www.itsmf.cz

Pravidla pro sdílení tohoto dokumentu (Crown Copyright Licence for OGC's Published Best Practice Glossaries/Acronyms):

- Povolení
 - Poskytujeme ne-exklusivní právo k používání, opětovnému publikování a reprodukci ve vašich produktech pro danou časovou periodu (do kdy bude ITIL V2 v platnosti)
 - Licence je personální – neumožňuje tedy stáhnout materiál a umístit jej na váš web. Co můžete udělat je umístit odkaz na stránku, kde je dokument umístěn (stránky itsmf.cz nebo itsmf.org)
- Závazky
 - Reprodukovat materiál přesně z oficiálního zdroje
 - Je nepřípustné publikovat jakoukoliv část tohoto dokumentu bez uvedení zdroje
 - Je nutné vždy uvádět, že materiál je reprodukován se svolením HMSO and the Office of Government Commerce.
 - Potvrdit autorská práva OGC
ITIL® je registrovanou obchodní známkou a registrovanou známkou společenství Office of Government Commerce (OGC) a je registrována u U.S. Patent and Trademark Office.
 - Nepoužívat materiál pro účely reklamy u žádného produktu nebo služby nebo takovým způsobem, který by implikoval schválení jakoukoliv vládní organizací a nebo obecně který by někoho uvedl v omyl
 - Neprezentovat zastaralé verze tohoto dokumentu, pokud existuje aktuálnější verze