ITIL® výkladový slovník v češtině, v1.0, 19. července 2023
založen na výkladovém slovníku ITIL v4 Glossary v1.1, 2019

itSMF Czech Republic
The IT Service Management Forum

ITIL4 – Anglicko-český výkladový slovník

Tento výkladový slovník lze volně stáhnout na https://itsmf.cz/publikace-ke-stazeni/

ITIL® výkladový slovník v češtině, v1.0, 19. července 2023
založen na výkladovém slovníku ITIL v4 Glossary v1.1, 2019

Poděkování

itSMF che touto cestou poděkovat realizačnímu týmu, za odbornou přípravu této publikace.

Robert Krajča
Miroslav Sedláček
Vladimír Krůta
Simona di Saveriová
Vladimír Váňa

Vladimír Kufner
Jiří Skála
Jaroslav Rokyta

Ochranné známky a copyright

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).

PRINCE® je registrovanou ochrannou známkou a registrovanou ochrannou známkou společnosti Office of Government Commerce (OGC) a je registrována v US Patent and Trade Mark Office.

COBIT® je registrovanou ochrannou známkou ISACA a ITGA.

CMM® je registrováno v USA Patent and Trademark Office.

PMBoK® je registrovanou ochrannou známkou Project Management Institute.

M_o_R ® je registrovanou ochrannou známkou a registrovanou ochrannou známkou společnosti Office of Government Commerce (OGC).

© Copyright itSMF, 2008

Tento výkladový slovník lze volně stáhnout na https://itsmf.cz/publikace-ke-stazeni/

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Acceptance criteria	A list of minimum requirements that a service or service component must meet for it to be acceptable to key stakeholders	Akceptační kritéria	Seznam minimálních požadavků, které služba nebo komponenta služby musí splňovat, aby byla akceptována klíčovými zainteresovanými stranami.
Agile	An umbrella term for a collection of frameworks and techniques that together enable teams and individuals to work in a way that is typified by collaboration, prioritization, iterative and incremental delivery, and timeboxing. There are several specific methods (or frameworks) that are classed as Agile, such as Scrum, Lean, and Kanban.	Agilní	Zastřešující pojem pro množinu rámců a technik, které společně umožňují týmům i jednotlivcům pracovat způsobem, který je charakterizován spoluprací, stanovením priorit, interaktivní a přírůstkovou dodávkou, a časovým ohraničením. Existuje několik konkrétních metod (nebo rámců), které jsou klasifikovány jako Agilní, např. Scrum, Lean a Kanban.
Architecture Management practice	The practice of providing an understanding of all the different elements that make up an organization and how those elements relate to one another.	Praktika řízení architektury	Praktika poskytující chápání všech různých prvků, které tvoří organizaci a jak tyto prvky spolu souvisejí.
Asset register	A database or list of assets, capturing key attributes such as ownership and financial value.	Registr aktiv (Inventární kniha)	Databáze nebo seznam aktiv, které zachycují klíčové atributy jako např. vlastnictví a finanční hodnotu.
Availability	The ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required.	Dostupnost	Schopnost IT služby nebo jiné konfigurační položky v případě potřeby plnit svou dohodnutou funkci.
Availability Management practice	The practice of ensuring that services deliver agreed levels of availability to meet the needs of customers and users.	Praktika řízení dostupnosti	Praktika zajišťující, že služby poskytují dohodnutou úroveň dostupnosti za účelem uspokojit potřeby zákazníků a uživatelů.
Baseline	A report or metric that serves as a starting point against which progress or change can be assessed.	Výchozí stav	Zpráva nebo metrika, která slouží jako výchozí bod, podle něhož lze posoudit pokrok nebo změnu.
Best practice	A way of working that has been proven to be successful by multiple organizations	Nejlepší praktiky	Způsob práce, který se v mnoha organizacích osvědčil jako úspěšný.
Big data	The use of very large volumes of structured and unstructured data from a variety of sources to gain new insights.	Big data	Využití velkých objemů strukturovaných a nestrukturovaných dat z různých zdrojů za účelem získávání nových poznatků.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Business Analysis practice	The practice of analysing a business or some element of a business, defining its needs and recommending solutions to address these needs and/or solve a business problem, and create value for stakeholders.	Praktika obchodní analýza	Praktika analýzy businessu nebo nějakého prvku businessu, která definuje jeho potřeby a doporučuje řešení za účelem řešit tyto potřeby a / nebo vyřešit problém businessu a vytvářet hodnotu pro zainteresované strany.
Business case	A justification for expenditure of organizational resources, providing information about costs, benefits, options, risks, and issues.	Business case	Odůvodnění výdajů na zdroje organizace, poskytováním informací o nákladech, výhodách, možnostech, rizicích a problémech.
Business Impact Analysis (BIA)	A key activity in the practice of service continuity management that identifies vital business functions and their dependencies.	Analýza dopadů na business (BIA)	Klíčová aktivita v praktice řízení kontinuity služeb, která identifikuje životně důležité business funkce a jejich závislosti.
Business Relationship Manager (BRM)	A role responsible for maintaining good relationships with one or more customers.	Manažer vztahů s businessem (BRM)	Role odpovědná za udržování dobrých vztahů s jedním nebo více zákazníky.
Call	An interaction (e.g. a telephone call) with the service desk. A call could result in an incident or a service request being logged.	Volání	Interakce (např. telefonní hovor) se service deskem. Hovor by mohl vést k zaznamenání incidentu nebo žádosti o službu.
Call/Contact centre	An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing calls and other interactions.	Call/ Kontaktní centrum	Organizace nebo podniková jednotka, která zpracovává velké množství příchozích a odchozích telefonických hovorů a dalších interakcí.
Capability	The ability of an organization, person, process, application, configuration item, or IT service to carry out an activity.	Způsobilost	Schopnost organizace, člověka, procesu, aplikace, konfigurační položky nebo služby IT vykonávat činnost.
Capacity and Performance Management practice	The practice of ensuring that services achieve agreed and expected performance levels, satisfying current and future demand in a cost-effective way.	Praktika řízení kapacity a výkonnosti	Praktika zajišťující, že služby dosahují dohodnuté a očekávané výkonnosti a uspokojují současnou a budoucí poptávku nákladově efektivním způsobem.
Capacity planning	The activity of creating a plan that manages resources to meet demand for services.	Plánování kapacit	Činnost odpovědná za vytvoření kapacitního plánu, který spravuje zdroje k uspokojení poptávky po službách.
Change	The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services.	Změna	Přidání, modifikace nebo odstranění čehokoliv, co by mohlo mít přímý nebo nepřímý vliv na služby.
Change Authority	A person or group responsible for authorizing a change.	Autorita schvalující změnu	Osoba nebo skupina zodpovědná za autorizaci změny.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Change enablement practice	The practice of ensuring that risks are properly assessed, authorizing changes to proceed and managing a change schedule in order to maximize the number of successful service and product changes.	Praktika umožňující provádění změn	Praktika zajišťující řádné posouzení rizik, poskytuje svolení s provedením změny a řídí plán změn s cílem maximalizovat počet úspěšných změn služeb a produktů.
Change model	A repeatable approach to the management of a particular type of change	Změnový model	Opakovatelný přístup k řízení konkrétního typu změny.
Change schedule	A calendar that shows planned and historical changes.	Plán změn	Kalendář, který zobrazuje plánované a historické změny.
Charging	The activity that assigns a price for services.	Zpoplatnění	Činnost, která přiřazuje cenu za služby.
Cloud computing	A model for enabling on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources that can be rapidly provided with minimal management effort or provider interaction.	Cloud computing	Model, který umožňuje na vyžádání přistupovat prostřednictvím sítě ke sdíleným konfigurovatelným výpočetním zdrojům, jež lze rychle poskytnout s minimálním úsilím na správu nebo interakci poskytovatele.
Compliance	The act of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Shoda	Ujištění, že se řídíme normami nebo sadou směrnic, nebo že užíváme správné konzistentní účetnictví či jiné metody.
Confidentiality	A security objective that ensures information is not made available or disclosed to unauthorized entities.	Důvěrnost	Bezpečnostní cíl, který zajišťuje, že informace nebudou zpřístupněny ani zveřejněny neoprávněným subjektům.
Configuration	An arrangement of configuration items (CIs) or other resources that work together to deliver a product or service. Can also be used to describe the parameter settings for one or more CIs.	Konfigurace	Uspořádání konfiguračních položek (KP) nebo jiných zdrojů, které spolupracují na dodání produktu nebo služby. Užívá se i jako popis nastavení parametru jedné nebo více konfiguračních položek.
Configuration Item (CI)	Any component that needs to be managed in order to deliver an IT service.	Konfigurační Položka (KP)	Jakákoliv komponenta, která by měla být spravována za účelem dodávky služby IT.
Configuration Management Database (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also maintains the relationships between configuration records	Konfigurační databáze (CMDB)	Databáze využívaná pro uložení konfiguračních záznamů během jejich životního cyklu. Konfigurační databáze také udržuje vazby mezi konfiguračními záznamy.
Configuration Management System (CMS)	A set of tools, data, and information that is used to support service configuration management.	Systém správy konfigurací (CMS)	Soubor nástrojů, dat a informací, který slouží k podpoře správy konfigurace služeb.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Configuration record	A record containing the details of a configuration item (CI). Each configuration record documents the lifecycle of a single CI. Configuration records are stored in a configuration management database.	Konfigurační záznam	Záznam obsahující detaily konfigurační položky (KP). Každý konfigurační záznam dokumentuje životní cyklus jedné konfigurační položky. Konfigurační záznamy jsou uloženy v konfigurační databázi.
Continual Improvement practice	The practice of aligning an organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and improvement of all elements involved in the effective management of products and services.	Praktika neustálého zlepšování	Praktika sladění postupů a služeb organizace s měnícími se potřebami businessu prostřednictvím průběžné identifikace a zdokonalování všech prvků zapojených do efektivního řízení produktů a služeb.
Continuous deployment	An integrated set of practices and tools used to deploy software changes into the production environment. These software changes have already passed pre-defined automated tests.	Kontinuální nasazování	Integrovaná sada postupů a nástrojů používaných k nasazení softwarových změn do produkčního prostředí. Tyto softwarové změny již prošly předem definovanými automatizovanými testy.
Continuous integration / Continuous delivery	An integrated set of practices and tools used to merge developers' code, build and test the resulting software, and package it so that it is ready for deployment.	Kontinuální Integrace / Kontinuální dodávání	Integrovaná sada postupů a nástrojů, které slouží ke sloučení kódů vývojářů, sestavení a testování výsledného softwaru a jeho kompletaci tak, aby byl připraven k použití.
Control	The means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved, or that a process is followed.	Kontrolní řízení	Prostředky pro správu rizik zajišťující, že jsou dosaženy cíle businessu, nebo že jsou dodržovány definované procesy.
Cost	The amount of money spent on a specific activity or resource.	Náklad	Množství peněz vynaložených na určitou činnost nebo zdroj.
Cost centre	A business unit or project to which costs are assigned.	Nákladové středisko	Podniková jednotka nebo projekt, ke kterému jsou přiřazeny náklady.
Critical Success Factor (CSF)	A necessary precondition for the achievement of intended results.	Kritický faktor úspěchu (CSF)	Nezbytný předpoklad pro dosažení zamýšlených výsledků.
Culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices.	Kultura	Sada hodnot sdílená skupinou lidí, včetně očekávání, jak by se lidé měli chovat, jejich myšlenek, názorů a praktik.
Custormer	A person who defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	Zákazník	Osoba, která definuje požadavky na službu a má zodpovědnost za výsledky spojené s užíváním služby.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Customer experience (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a service consumer.	Zkušenost zákazníka	Souhrn funkčních a emočních interakcí se službou a poskytovatelem služby, tak, jak je vnímá spotřebitel služby.
Dashboard	A real-time graphical representation of data.	Řídící panel	Grafická reprezentace dat v reálném čase.
Deliver and Support	The value chain activity that ensures services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations.	Dodávka a podpora	Aktivita hodnotového řetězce, která zajišťuje dodávku a podporu služeb podle dohodnutých specifikací a očekávání zainteresovaných stran.
Demand	Input to the service value system based on opportunities and needs from internal and external stakeholders.	Poptávka	Vstup do systému hodnoty služeb (SVS), který je vytvářen na základě identifikace příležitostí a potřeb interních a externích zainteresovaných stran.
Deployment	The movement of any service component into any environment.	Nasazení	Nasazení jakékoliv komponenty služby do jakéhokoliv prostředí.
Deployment Management practice	The practice of moving new or changed hardware, software, documentation, processes, or any other service component to live environments.	Praktika řízení nasazení	Praktika, která se zabývá nasazením hardware, software, dokumentace, procesů nebo dalších komponent služeb do produkčních prostředí.
Design and Transition	The value chain activity that ensures products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs, and time to market.	Návrh a přechod	Aktivita hodnotového řetězce, která zajišťuje, že služby trvale splňují očekávání zainteresovaných stran z hlediska kvality, ceny a doby potřebné k uvedení na trh.
Design thinking	A practical and human-centred approach used by product and service designers to solve complex problems and find practical and creative solutions that meet the needs of an organization and its customers.	Designové myšlení	Praktický a na lidi orientovaný přístup, který používají produktoví návrháři a návrháři služeb k řešení komplexních problémů a k nalézání tvůrčích řešení, jež splňují potřeby organizace a jejích zákazníků.
Development environment	An environment used to create or modify IT services or applications.	Vývojové prostředí	Prostředí určené k tvorbě nebo modifikaci služeb IT nebo aplikací.
DevOps	An organizational culture that aims to improve the flow of value to customers. DevOps focuses on culture, automation, Lean, measurement, and sharing (CALMS).	DevOps	Organizační kultura, jejímž cílem je zlepšit tok hodnoty pro zákazníky. DevOps se zaměřuje na kulturu, automatizaci, zeštíhlování, měření a sdílení.

Překlad © itSMF Česká republika 2023
Kontakt: info@itsmf.cz
Web: www.itsmf.cz

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Digital transformation	The evolution of traditional business models to meet the needs of highly empowered customers, with technology playing an enabling role.	Digitální transformace	Vývoj tradičních modelů businessu tak, aby vyhovovaly potřebám oprávněných zákazníků, přičemž technologie hraje významnou roli umožňující jejich zavedení.
Disaster	A sudden unplanned event that causes great damage or serious loss to an organization. A disaster results in an organization failing to provide critical business functions for some predetermined minimum period of time.	Havárie	Nenadálá a neplánovaná událost, která způsobí organizaci velké škody nebo významné ztráty. Havárie způsobí, že organizace selže v dodávce kritických funkcí businessu po definovaný minimální časový úsek.
Disaster Recovery plans	A set of clearly defined plans related to how an organization will recover from a disaster as well as return to a pre-disaster condition, considering the four dimensions of service management.	Plán obnovy po havárii	Sada jasně definovaných plánů popisujících, jak organizace obnoví funkce po havárii, včetně popisu, jak se vrátí do stavu před havárií, zohledňující čtyři dimenze správy služeb.
Driver	Something that influences strategy, objectives, or requirements.	Řídící podnět	Něco, co ovlivňuje strategii, cíle nebo požadavky.
Effectiveness	A measure of whether the objectives of a practice, service or activity have been achieved.	Efektivita	Měřítko toho, zda byly dosaženy cíle dané praktiky, služby nebo aktivity.
Efficiency	A measure of whether the right amount of resources have been used by a practice, service, or activity.	Účinnost/Hospodárnost	Měřítko toho, zda pro danou praktiku, službu nebo aktivitu bylo použito správné množství zdrojů.
Emergency change	A change that must be introduced as soon as possible.	Naléhavá změna	Změna, která musí být zavedena co nejdříve.
Engage	The value chain activity that provides a good understanding of stakeholder needs, transparency, continual engagement, and good relationships with all stakeholders.	Angažovanost	Aktivita hodnotového řetězce, která poskytuje dobré porozumění potřebám zainteresovaných stran, transparentnost, trvalé zapojení zainteresovaných stran a dobré vztahy s nimi.
Environment	A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose, for example a live environment or test environment. Can also mean the external conditions that influence or affect something.	Prostředí	Podmnožina IT infrastruktury, která se používá za určitým účelem, například produkční nebo testovací prostředí. Může také znamenat souhrn externích podmínek, které něco ovlivňují.
Error	A flaw or vulnerability that may cause incidents.	Chyba	Závada nebo zranitelnost, která může způsobit incident.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Error control	Problem Management activities used to manage known errors.	Řízení chyb	Aktivity v řízení problémů, které se používají ke správě známých chyb.
Escalation	The act of sharing awareness or transferring ownership of an issue or work item.	Eskalace	Činnost, která vede ke sdílení povědomí nebo přesunutí vlastnictví problému nebo pracovního úkolu.
Event	Any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item.	Událost	Libovolná změna stavu, která je významná pro správu služby nebo jiné konfigurační položky.
External customer	A customer who works for an organization other than the service provider.	Externí zákazník	Zákazník, který pracuje pro jinou organizaci, než je organizace poskytovatele služby.
Failure	A loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output or outcome.	Porucha/Výpadek	Ztráta schopnosti fungovat podle definovaných specifikací nebo dodat požadovaný výstup či výsledek.
Feedback loop	A technique whereby the outputs of one part of a system are used as inputs to the same part of the system.	Zpětnovazební smyčka	Technika, která používá výstupy jedné části systému jako vstupy do stejné části systému.
Four dimensions of service management	The four perspectives that are critical to the effective and efficient facilitation of value for customers and other stakeholders in the form of products and services.	Čtyři dimenze správy služeb	Čtyři perspektivy, které jsou kritické pro efektivní a účinné poskytování hodnoty zákazníkům a další zainteresovaným stranám ve formě produktů a služeb.
Goods	Tangible resources that are transferred or available for transfer from a service provider to a service consumer, together with ownership and associated rights and responsibilities.	Zboží	Hmotné zdroje, které jsou přenášeny nebo jsou k dispozici pro přenos od poskytovatele služeb ke spotřebitelům služeb, společně s jejich vlastnictvím a souvisejícími právy a zodpovědnostmi.
Governance	The means by which an organization is directed and controlled.	Governance (Vrcholové řízení)	Prostředky, pomocí kterých je organizace řízena a kontrolována.
Identity	A unique name that is used to identify and grant system access rights to a user, person, or role.	Identita	Unikátní jméno používané k identifikaci a přidělení systémových přístupových práv uživateli, osobě nebo roli.
Improve	The value chain activity that ensures continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.	Zlepšování	Aktivita hodnotového řetězce, která zajišťuje trvalé zlepšování produktů, služeb a praktik napříč celým hodnotovým řetězcem a napříč všemi čtyřmi dimenzemi správy služeb.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Incident	An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.	Incident	Neplánované přerušení dodávky služby nebo redukce její kvality.
Incident Management	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	Správa incidentů	Praktika, která minimalizuje negativní dopad incidentů tím, že obnovuje co nejrychleji normální provoz služby.
Information and Technology	One of the four dimensions of service management. It includes the information and knowledge used to deliver services, and the information and technologies used to manage all aspects of the service value system.	Informace a technologie	Jedna ze čtyř dimenzí správy služeb. Zahrnuje informace a znalosti používané k dodávce služeb a informace a technologie používané ke správě všech aspektů hodnotového řetězce služeb.
Information Security Management practice	The practice of protecting an organization by understanding and managing risks to the confidentiality, integrity, and availability of information.	Praktika řízení bezpečnosti informací	Praktika, která chrání organizaci tím, že chápe a řídí rizika v oblasti důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací.
Information security policy	The policy that governs an organization's approach to information security management.	Politika informační bezpečnosti	Politika, která řídí přístup organizace k informační bezpečnosti.
Infrastructure and Platform Management practice	The practice of overseeing the infrastructure and platforms used by an organization. This enables the monitoring of technology solutions available, including solutions from third parties.	Praktika správy infrastruktury a platformy	Praktika, která dohlíží na infrastrukturu a platformy používané v organizaci. To umožňuje monitoring dostupných technologických řešení včetně řešení poskytovaných třetími stranami.
Integrity	A security objective that ensures information is only modified by authorized personnel and activities	Integrita	Jeden z cílů informační bezpečnosti, který zajišťuje, že informace mohou být modifikovány pouze autorizovanou osobou a autorizovanou aktivitou.
Internal customer	A customer who works for the same organization as the service provider.	Interní zákazník	Zákazník, který pracuje pro stejnou organizaci jako poskytovatel služby.
Internet of Things	The interconnection of devices via the internet that were not traditionally thought of as IT assets, but now include embedded computing capability and network connectivity.	Internet věcí	Propojení různých zařízení prostřednictvím internetu. Propojení takových zařízení, která nebyla tradičně považována za IT aktiva, ale nyní obsahují zabudované výpočetní schopnosti a síťové připojení.
IT asset	Any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.	IT aktivum	Komponenta přispívající k dodávce IT produktů nebo služeb, která má finanční hodnotu.

Překlad © itSMF Česká republika 2023

Term	Definition	Český termín	Český výklad
IT Asset Management practice	The practice of planning and managing the full lifecycle of all IT assets.	Praktika správy IT aktiv	Praktika zajišťující plánování a řízení životního cyklu všech aktiv IT.
IT infrastructure	All of the hardware, software, networks, and facilities that are required to develop, test, deliver, monitor, manage, and support IT services	Infrastruktura IT	Veškerý hardware a software, sítě a zařízení, která jsou potřeba pro vývoj, testování, dodávku, monitoring, správu a podporu služeb IT.
IT Service	A service based on the use of information technology.	Služba IT	Služba postavená na využívání informačních technologií.
ITIL	Best-practice guidance for IT service management.	ITIL	Návodné principy pro řízení IT služeb.
ITIL Guiding Principles	Recommendations that can guide an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.	Návodné principy ITILu	Doporučení, která jsou platná pro organizaci za všech okolností, bez ohledu na změny jejích cílů, strategií, způsobu práce nebo struktury vedení.
ITIL Service Value Chain	An operating model for service providers that covers all the key activities required to effectively manage products and services.	Hodnotový řetězec služeb ITIL	Provozní model pro poskytovatele služeb, který pokrývá všechny klíčové aktivity potřebné pro efektivní správu produktů a služeb.
Kanban	A method for visualizing work, identifying potential blockages and resource conflicts, and managing work in progress.	Kanban	Metoda vizualizace prováděné práce, která identifikuje potenciální blokující faktory a konflikty ve zdrojích a řídí rozpracované činnosti.
Key Performance Indicator (KPI)	An important metric used to evaluate the success in meeting an objective.	Klíčový indikátor výkonnosti (KPI)	Důležitá metrika používaná k vyhodnocení úspěšného splnění cíle.
Knowledge Management practice	The practice of maintaining and improving the effective, efficient, and convenient use of information and knowledge across an organization.	Praktika řízení znalostí	Praktika, která se zabývá údržbou a zlepšováním efektivního, účinného a snadno použitelného systému využívání informací a znalostí napříč organizací.
Known Error	A problem that has been analysed but has not been resolved.	Známá chyba	Problém, který již byl analyzován, ale dosud nebyl vyřešen (odstraněn).
Lean	An approach that focuses on improving workflows by maximizing value through the elimination of waste.	Lean (Zeštíhlování)	Přístup, který se zaměřuje na zlepšování pracovních toků maximalizací hodnoty prostřednictvím eliminace plýtvání.
Lifecycle	The full set of stages, transitions, and associated statuses in the life of a service, product, practice, or other entity.	Životní cyklus	Kompletní sada fází, přechodových stádií a souvisejících stavů v životnosti služby, produktu, praktiky nebo jiné entity.

Překlad © itSMF Česká republika 2023

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Live	Refers to a service or other configuration item operating in the live environment.	Produkční	Označuje službu nebo jinou konfigurační položku provozovanou v produkčním prostředí.
Live environment	A controlled environment used in the delivery of IT services to service consumers.	Produkční prostředí	Řízené prostředí používané při poskytování IT služeb spotřebitelům služeb.
Maintainability	The ease with which a service or other entity can be repaired or modified.	Udržovatelnost (schopnost údržby)	Snadnost, s jakou lze opravit nebo modifikovat službu nebo jinou entituy.
Major Incident	An incident with significant business impact, requiring an immediate coordinated resolution.	Závažný incident	Incident se značným dopadem na business vyžadující okamžité koordinované vyřešení.
Management system	Interrelated or interacting elements that establish policy and objectives and enable the achievement of those objectives.	Systém řízení	Vzájemně provázané nebo vzájemně působící prvky, které stanovují politiku a cíle a umožňují dosahování těchto cílů.
Maturity	A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of an organization, practice, or process.	Vyspělost, zralost	Měřítko, míra spolehlivosti, účinnosti a efektivity organizace, praktiky nebo procesu.
Mean Time Between Failures (MTBF)	A metric of how frequently a service or other configuration item fails.	Střední doba mezi výpadky (MTBF)	Metrika toho, jak často služba nebo jiná konfigurační položka selže.
Mean Time to Restore Service (MTRS)	A metric of how quickly a service is restored after a failure.	Střední doba obnovy služby (MTRS)	Metrika toho, jak rychle je služba po selhání obnovena.
Measurement and reporting	The practice of supporting good decision-making and continual improvement by decreasing levels of uncertainty.	Měření a výkaznictví	Praktika podporující správné rozhodování a neustálé zlepšování díky poklesu úrovní nejistoty.
Metric	A measurement or calculation that is monitored or reported for management and improvement.	Metrika	Měření nebo výpočet, který je monitorován nebo hlášen kvůli řízení a zlepšování.
Minimum Viable Product (MVP)	A product with just enough features to satisfy early customers, and to provide feedback for future product development.	Minimální životaschopný produkt	Produkt, který má právě tolik funkcionality, aby uspokojil první zákazníky a poskytl zpětnou vazbu pro budoucí vývoj produktu.
Mission	A short but complete discription of the overall purpose and intensions of an organization.	Poslání	Krátký, ale úplný popis celkového účelu a záměrů organizace.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Model	A representation of a system, practice, process, service, or other entity that is used to understand and predict its behaviour and relationships	Model	Znázornění systému, praktiky, procesu, služby nebo jiné entity, kterých se používá k pochopení a předvídání jejich chování a vztahů.
Modeling	The activity of creating, maintaining, and utilizing models.	Modelování	Činnost vytváření, údržby a využívání modelů.
Monitoring	Repeated observation of a system, practice, process, service, or other entity to detect events and to ensure that the current status is known.	Monitoring	Opakované pozorování systému, praktiky, procesu, služby nebo jiné entity za účelem detekce událostí k zajištění toho, aby byl znám aktuální stav.
Monitoring and event management practice	The practice of systematically observing services and service components, and recording and reporting selected changes of state identified as events.	praktika monitorování a správy událostí	Praktika, která systematicky sleduje služby a její komponenty, a která zaznamenává a hlásí vybrané změny stavu identifikované jako události.
Obtain/Build	The value chain activity that ensures service components are available when and where they are needed, and that they meet agreed specifications.	Získávání/Budování	Aktivita hodnotového řetězce, která zajišťuje, že komponenty služby jsou k dispozici tehdy a tam, kde jsou potřeba, a že splňují dohodnuté specifikace.
Operation	The routine running and management of an activity, product, service, or other configuration item.	Provoz	Rutinní provoz a správa aktivity, produktu, služby nebo jiné konfigurační položky.
Operational technology	The hardware and software solutions that detect or cause changes in physical processes through direct monitoring and/or control of physical devices such as valves, pumps, etc.	Provozní technologie	Hardwarová a softwarová řešení, která detekují nebo způsobují změny ve fyzických procesech prostřednictvím přímého monitorování a/nebo řízení fyzických zařízení, jako jsou ventily, čerpadla atd.
Organization	A person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives.	Organizace	Osoba nebo skupina lidí, která má své vlastní funkce se zodpovědnostmi, pravomocemi a vztahy k dosahování svých cílů.
Organizational change management practice	The practice of ensuring that changes in an organization are smoothly and successfully implemented and that lasting benefits are achieved by managing the human aspects of the changes.	Praktika řízení organizačních změn	Praktika zajišťující, že změny v organizaci jsou hladce a úspěšně implementovány a že trvalých výhod je dosahováno řízením lidských aspektů změn.
Organizational resilience	The ability of an organization to anticipate, prepare for, respond to, and adapt to unplanned external influences.	Organizační odolnost	Schopnost organizace předvídat, připravovat se, reagovat na neplánované vnější vlivy a přizpůsobovat se jim.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Organizational velocity	The speed, effectiveness, and efficiency with which an organization operates. Organizational velocity influences time to market, quality, safety, costs, and risks.	Organizační rychlost v daném směru	Rychlost, efektivita, účinnost, s jakou organizace pracuje. Organizační rychlost ovlivňuje dobu potřebnou k uvedení na trh, kvalitu, bezpečnost, náklady a rizika.
Organizations and People	One of the four dimensions of service management. It ensures that the way an organization is structured and managed, as well as its roles, responsibilities, and systems of authority and communication, is well defined and supports its overall strategy and operating model.	Organizace a lidé	Jedna ze čtyř dimenzí správy služeb. Zajišťuje, že způsob, jakým je organizace strukturována a řízena, stejně jako její role, zodpovědnosti, systémy pravomocí a komunikace, je dobře definovaná a podporuje svoji celkovou strategii a provozní model.
Outcome	A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.	Výsledek	Výsledek pro zainteresovanou stranu, který je umožňován jedním nebo více výstupy.
Output	A tangible or intangible deliverable of an activity.	Výstup	Hmotný nebo nehmotný výstup z nějaké činnosti.
Outsourcing	The process of having external suppliers provide products and services that were previously provided internally.	Outsourcing	Proces, kdy externí dodavatelé poskytují produkty a služby, které byly dříve poskytovány interně.
Partners and Suppliers	One of the four dimensions of service management. It encompasses the relationships an organization has with other organizations that are involved in the design, development, deployment, delivery, support, and/or continual improvement of services.	Partneři a dodavatelé	Jedna ze čtyř dimenzí správy služeb. Zahrnuje vztahy, které má organizace s jinými organizacemi, které se podílejí na návrhu, vývoji, nasazování, dodávce, podpoře a/nebo neustálém zlepšování služeb.
Partnership	A relationship between two organizations that involves working closely together to achieve common goals and objectives.	Partnerství	Vztah mezi dvěma organizacemi, který zahrnuje úzkou spolupráci při dosahování společných záměrů a cílů.
Performance	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, practice, or service.	Výkonnost	Míra toho, čeho je dosaženo nebo dodáno systémem, osobou, týmem, praktikou nebo službou.
Pilot	A test implementation of a service with a limited scope in a live environment.	Pilot	Testovací implementace služby v produkčním prostředí s omezeným rozsahem.

Překlad © itSMF Česká republika 2023

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Plan	The value chain activity that ensures a shared understanding of the vision, current status, and improvement direction for all four dimensions and all products and services across an organization.	Plánování	Aktivita hodnotového řetězce, která zajišťuje sdílené chápání vize, aktuálního stavu a směru zlepšování pro všechny čtyři dimenze a všechny produkty a služby napříč organizací.
Policy	Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities.	Politika	Formálně zdokumentované očekávání a záměry vedení, které se používají k řízení rozhodnutí a činností.
Portfolio management practice	The practice of ensuring that an organization has the right mix of programmes, projects, products, and services to execute its strategy within its funding and resource constraints.	Praktika správy portfolia	Praktika, která zajišťuje, že organizace má správnou kombinaci programů, projektů, produktů a služeb k uskutečňování své strategie v rámci svých finančních a zdrojových omezení.
Post Implementation Review (PIR)	A review after the implementation of a change, to evaluate success and identify opportunities for improvement.	Přezkoumání po implementaci	Přezkoumání po implementaci změny s cílem vyhodnotit úspěšnost a identifikovat příležitosti ke zlepšení.
Practice	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	Praktika	Sada organizačních zdrojů určených k vykonávání práce nebo dosahování cíle.
Problem	A cause, or potential cause, of one or more incidents.	Problém	Příčina nebo potenciální příčina jednoho nebo více incidentů.
Problem Management practice	The practice of reducing the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents, and managing workarounds and known errors.	Praktika řízení problémů	Praktika snižování pravděpodobnosti a dopadu incidentů prostřednictvím identifikace skutečných a potenciálních příčin incidentů, a řízení náhradních řešení a známých chyb.
Procedure	A documented way to carry out an activity or a process.	Procedura	Zdokumentovaný způsob, jak provádět činnost nebo proces.
Process	A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. Processes define the sequence of actions and their dependencies.	Proces	Sada vzájemně souvisejících nebo interagujících aktivit, které transformují vstupy na výstupy. Proces vezme jeden nebo více definovaných vstupů a přemění je na definované výstupy. Procesy definují posloupnost akcí a jejich závislostí.
Product	A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	Produkt	Konfigurace zdrojů organizace navržená tak, aby mohla nabízet hodnotu pro spotřebitele
Production environment	See live environment.	Produkční prostředí	Viz produkční prostředí (live environment)

Překlad © itSMF Česká republika 2023

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Programme	A set of related projects and activities, and an organization structure created to direct and oversee them.	Program	Soubor souvisejících projektů a činností a organizační struktura vytvořená za účelem jejich řízení a dohledu nad nimi.
Project	A temporary structure that is created for the purpose of delivering one or more outputs (or products) according to an agreed business case.	Projekt	Dočasná struktura, která je vytvořena za účelem dodání jednoho nebo více výstupů (nebo produktů) podle odsouhlasené případové studie.
Project Management practice	The practice of ensuring that all an organization's projects are successfully delivered.	Praktika projektového řízení	Praktika zajišťující, že všechny projekty organizace jsou úspěšně dodány.
Quick win	An improvement that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort.	Rychlý přínos	Zlepšení, u kterého se očekává, že poskytne návratnost investice v krátkém časovém období s relativně nízkými náklady i úsilím.
Record	A document stating results achieved and providing evidence of activities performed.	Záznam	Dokument, který uvádí dosažené výsledky a poskytuje důkazy vykonaných činností.
Recovery	The activity of returning a configuration item to normal operation after a failure.	Obnova	Aktivita navrácení konfigurační položky do normálního provozu po výpadku.
Recovery Point Objective (RPO)	The point to which information used by an activity must be restored to enable the activity to operate on resumption.	Cílový bod obnovy	Bod, do kterého musí být obnoveny informace používané aktivitou, aby aktivita mohla fungovat při opětném obnovení.
Recovery Time Objective (RTO)	The maximum acceptable period of time following a service disruption that can elapse before the lack of business functionality severely impacts the organization.	Cílová doba obnovy	Maximálně přijatelná doba po přerušení služby, která může uplynout, než chybějící business funkcionalita vážně ovlivní organizaci.
Relationship Management practice	The practice of establishing and nurturing links between an organization and its stakeholders at strategic and tactical levels.	Praktika řízení vztahů	Praktika navazování a udržování vazeb mezi organizací a jejími zainteresovanými stranami na strategických a taktických úrovních.
Release	A version of a service or other configuration item, or a collection of configuration items, that is made available for use.	Release	Verze služby nebo jiné konfigurační položky nebo souboru konfiguračních položek, které jsou zpřístupněny pro použití.
Release Management practice	The practice of making new and changed services and features available for use.	Praktika řízení releasů	Praktika zpřístupňování nových a změněných služeb a funkcionalit pro použití.

Překlad © itSMF Česká republika 2023
Kontakt: info@itsmf.cz
Web: www.itsmf.cz

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Reliability	The ability of a product, service, or other configuration item to perform its intended function for a specified period of time or number of cycles.	Spolehlivost	Schopnost produktu, služby, nebo jiné konfigurační položky plnit svoji zamýšlenou funkci po stanovené časové období nebo po stanovený počet cyklů.
Request catalogue	A view of the service catalogue, providing details on service requests for existing and new services, which is made available for the user.	Katalog žádostí	Pohled na katalog služeb poskytující detaily o žádostech o službu u stávajících a nových služeb, které jsou zpřístupněny uživateli.
Request For Change (RFC)	A description of a proposed change used to initiate change enablement.	Žádost o změnu (RFC)	Popis navrhované změny užívaný pro zahájení aktivit umožňujících provádění změn.
Resolution	The action of solving an incident or problem.	Vyřešení	Činnost řešení incidentu nebo problému.
Resource	A person, or other entity, that is required for the execution of an activity or the achievement of an objective. Resources used by an organization may be owned by the organization or used according to an agreement with the resource owner.	Zdroj	Osoba, nebo jiná entita, která je požadovaná k provedení činnosti nebo k dosažení cíle. Zdroje používané organizací mohou být vlastněny organizací nebo používané podle dohody s vlastníkem zdroje.
Retire	The act of permanently withdrawing a product, service, or other configuration item from use.	Vyřazení	Akt trvalého stažení produktu, služby, nebo jiné konfigurační položky z používání.
Risk	A possible event that could cause harm or loss, or make it more difficult to achieve objectives. Can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	Riziko	Možná událost, která by mohla způsobit škodu nebo ztrátu, nebo ztížit dosažení cílů. Může být také definována jako nejistota výsledku a může být použita v kontextu měření pravděpodobnosti pozitivních i negativních výsledků.
Risk assessment	An activity to identify, analyse, and evaluate risks.	Posouzení rizik	Činnost identifikace, analýzy a hodnocení rizik.
Risk Management practice	The practice of ensuring that an organization understands and effectively handles risks.	Praktika řízení rizik	Praktika zajišťující, že organizace chápe a efektivně zvládá rizika.
Service	A means of enabling value co-creation by facilitating outcomes that customers want to achieve, without the customer having to manage specific costs and risks.	Služba	Prostředek umožňující spoluvytváření hodnoty usnadňováním výsledků, kterých zákazníci chtějí dosáhnout bez toho, aby museli řídit specifické náklady a rizika.

Překlad © itSMF Česká republika 2023

Term	Definition	Český termín	Český výklad
service action	Any action required to deliver a service output to a user. Service actions may be performed by a service provider resource, by service users, or jointly.	Činnost v rámci služby	Jakákoliv činnost požadovaná za účelem dodání výstupu služby uživateli. Činnosti služby mohou být provedeny zdroji poskytovatele služby, uživateli služby, nebo společně.
Service architecture	A view of all the services provided by an organization. It includes interactions between the services, and service models that describe the structure and dynamics of each service.	Architektura služby	Pohled na všechny služby poskytované organizací. To zahrnuje interakce mezi službami a servisními modely, které popisují strukturu a dynamiku každé služby.
Service catalogue	Structured information about all the services and service offerings of a service provider, relevant for a specific target audience.	Katalog sliužeb	Strukturované informace o všech službách a o nabídkách služeb ze strany poskytovatele služeb, relevantní pro určitou cílovou skupinu uživatelů.
Service Catalogue Management practice	The practice of providing a single source of consistent information on all services and service offerings, and ensuring that it is available to the relevant audience.	Praktika správy katalogu služeb	Praktika poskytování jediného zdroje konzistentních informací o všech službách a o nabídkách služeb a zajištění, že jsou k dispozici příslušné skupině uživatelů.
Service Configuration Management practice	The practice of ensuring that accurate and reliable information about the configuration of services, and the configuration items that support them, is available when and where needed.	Praktika správy konfigurace služeb	Praktika zajištění toho, že přesné a spolehlivé informace o konfiguraci služeb a konfiguračních položkách, které je podporují, jsou k dispozici v čase a místě, kde je to potřeba.
Service consumption	Activities performed by an organization to consume services. It includes the management of the consumer's resources needed to use the service, service actions performed by users, and the receiving (acquiring) of goods (if required).	Spotřeba služeb	Činnosti prováděné organizací vedoucí ke spotřebování služeb. To zahrnuje správu zdrojů spotřebitele potřebných k využití služby, činnosti služby prováděné uživateli a příjem (nabytí) zboží (pokud je to požadováno).
Service Continuity Management practice	The practice of ensuring that service availability and performance are maintained at a sufficient level in case of a disaster.	Praktika řízení kontinuity služeb	Praktika zajišťující, že dostupnost a výkonnost služby jsou udržovány na dostatečné úrovni v případě havárie.
Service Design practice	The practice of designing products and services that are fit for purpose, fit for use, and that can be delivered by the organization and its ecosystem.	Praktika návrhu služby	Praktika navrhování produktů a služeb, které jsou vhodné pro daný účel, vhodné k použití, a které mohou být dodány organizací a jejím ekosystémem.
Service desk	The point of communication between the service provider and all its users.	Service desk	Místo pro komunikaci mezi poskytovatelem služeb a všemi jeho uživateli.

Překlad © itSMF Česká republika 2023

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Service Desk practice	The practice of capturing demand for incident resolution and service requests	Praktika service desku	Praktika zachycení poptávky na řešení incidentu a na žádosti o službu.
Service Financial Management practice	The practice of supporting an organization's strategies and plans for service management by ensuring that the organization's financial resources and investments are being used effectively.	Praktika finanční správy služeb	Praktika podporující strategii organizace a její plány pro správu služeb tak, aby zajistila, že finanční zdroje organizace a investice jsou efektivně využívány.
Service level	One or more metrics that define expected or achieved service quality.	Úroveň služby	Jedna nebo více metrik, které definují očekávanou nebo dosaženou kvalitu služby.
Service Level Agreement (SLA)	A documented agreement between a service provider and a customer that identifies both services required and the expected level of service.	Dohoda o úrovních služeb (SLA)	Dokumentovaná dohoda mezi poskytovatelem služeb a zákazníkem, která identifikuje jak požadované služby, tak očekávanou úroveň služby.
Service Level Management practice	The practice of setting clear business-based targets for service performance so that the delivery of a service can be properly assessed, monitored, and managed against these targets.	Praktika řízení úrovně služeb	Praktika pro stanovení jasných cílů založených na potřebách businessu pro výkonnost služby tak, aby bylo možné řádně posoudit, monitorovat a řídit poskytování služby podle těchto cílů.
Service Management	A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.	Správa služeb	Sada specializovaných organizačních schopností zajišťujících hodnotu pro zákazníky ve formě služeb.
Service offering	A formal description of one or more services, designed to address the needs of a target consumer group. A service offering may include goods, access to resources, and service actions.	Nabídka služeb	Formální popis jedné nebo více služeb navržených k řešení potřeb cílové skupiny spotřebitelů. Nabídka služeb může zahrnovat zboží, přístup ke zdrojům a činnosti v rámci služby.
Service owner	A role that is accountable for the delivery of a specific service.	Vlastník služby	Role, která je odpovědná za dodání konkrétní služby.
Service portfolio	A complete set of products and services that are managed throughout their lifecycles by an organization.	Portfolio služeb	Kompletní sada produktů a služeb, které jsou během jejich životního cyklu spravovány organizací.
Service provider	A role performed by an organization in a service relationship to provide services to consumers.	Poskytovatel služeb	Role vykonávaná organizací ve vztahu ke službám za účelem poskytování služeb spotřebitelům.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Service provision	Activities performed by an organization to provide services. It includes management of the provider's resources, configured to deliver the service; ensuring access to these resources for users; fulfilment of the agreed service actions; service level management; and continual improvement. It may also include the supply of goods.	Poskytování služeb	Činnosti prováděné organizací za účelem poskytování služeb. Zahrnuje správu zdrojů poskytovatele nakonfigurovaných k poskytování služby; zajištění přístupu uživatelů k těmto zdrojům; plnění dohodnutých činností v rámci služby; správa úrovně služeb; a neustálé zlepšování. Může také zahrnovat i dodání zboží.
Service relationship	A cooperation between a service provider and service consumer. Service relationships include service provision, service consumption, and service relationship management.	Vztahy služeb	Spolupráce mezi poskytovatelem služeb a spotřebitelem služeb. Vztahy mezi službami zahrnují poskytování služeb, spotřebu služeb a řízení vztahů služeb.
Service Relationship Management	Joint activities performed by a service provider and a service consumer to ensure continual value co-creation based on agreed and available service offerings.	Řízení vztahů služeb	Společné činnosti prováděné poskytovatelem služeb a spotřebitelem služeb s cílem zajistit neustálé spoluvytváření hodnoty na základě dohodnutých a dostupných nabídek služeb.
Service request	A request from a user or a user's authorized representative that initiates a service action which has been agreed as a normal part of service delivery.	Žádost o službu	Žádost uživatele nebo jeho oprávněného zástupce, který iniciuje činnost v rámci služby, která byla dohodnuta jako běžná součást dodávky služby.
Service Request Management practice	The practice of supporting the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.	Praktika řízení žádosti o službu	Praktika podpory dohodnuté kvality služby zpracováním všech předdefinovaných, uživatelem iniciovaných žádostí o službu efektivním a uživatelsky přívětivým způsobem.
Service Validation and Testing practice	The practice of ensuring that new or changed products and services meet defined requirements.	Praktika ověřování a testování služby	Praktika zajišťující, že nové nebo změněné produkty a služby splňují definované požadavky.
Service Value System (SVS)	A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation.	Systém hodnoty služeb	Model znázorňující, jak všechny součásti a činnosti organizace spolupracují, aby usnadnily vytváření hodnot.
Software Development and Management practice	The practice of ensuring that applications meet stakeholder needs in terms of functionality, reliability, maintainability, compliance, and auditability.	Praktika vývoje a správy softwaru	Praktika zajišťující, že aplikace splňují potřeby zainteresovaných stran, pokud jde o funkčnost, spolehlivost, udržovatelnost, shodu s předpisy a auditovatelnost.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Sourcing	The activity of planning and obtaining resources from a particular source type, which could be internal or external, centralized or distributed, and open or proprietary.	Zajištění zdrojů	Činnost plánování a získávání zdrojů z konkrétního typu zdroje, který může být interní nebo externí, centralizovaný nebo distribuovaný a volně dostupný nebo chráněný.
Specification	A documented description of the properties of a product, service, or other configuration item.	Specifikace	Zdokumentovaný popis vlastností produktu, služby nebo jiné konfigurační položky.
Sponsor	A person who authorizes budget for service consumption. Can also be used to describe an organization or individual that provides financial or other support for an initiative.	Sponzor	Osoba, která autorizuje rozpočet pro spotřebovávání služeb. Může být také použito k popisu organizace nebo jednotlivce, který poskytuje finanční nebo jinou podporu iniciativě.
Stakeholder	A person or organization that has an interest or involvement in an organization, product, service, practice, or other entity	Zainteresovaná strana	Osoba nebo organizace, která má zájem nebo účast na organizaci, produktu, službě, praktice nebo jiné entitě.
Standard	A document, established by consensus and approved by a recognized body, that provides for common and repeated use, mandatory requirements, guidelines, or characteristics for its subject.	Norma/Standard	Dokument vytvořený na základě konsensu a schválený uznaným orgánem, který pro běžné a opakované použití, stanoví povinné požadavky, pokyny nebo charakteristiky pro jeho předmět.
Standard Change	A low-risk, pre-authorized change that is well understood and fully documented, and which can be implemented without needing additional authorization.	Standardní změna	Předem schválená změna s nízkým rizikem, která je dobře srozumitelná a plně zdokumentovaná a kterou lze implementovat bez nutnosti další autorizace.
Status	A description of the specific states an entity can have at a given time.	Stav	Popis konkrétních stavů, které může entita v danou dobu mít.
Strategy Management practice	The practice of formulating the goals of an organization and adopting the courses of action and allocation of resources necessary for achieving those goals.	Praktika řízení strategie	Praktika formulování cílů organizace, zavádění postupů a přidělování zdrojů nezbytných k dosahování těchto cílů.
Supplier	A stakeholder responsible for providing services that are used by an organization.	Dodavatel	Zainteresovaná strana odpovědná za poskytování služeb, které organizace využívá.
Supplier Management practice	The practice of ensuring that an organization's suppliers and their performance levels are managed appropriately to support the provision of seamless quality products and services.	Praktika řízení dodavatelů	Praktika zajišťující, že dodavatelské organizace a jejich úrovně výkonnosti jsou vhodně řízeny tak, aby podporovaly bezproblémové poskytování kvalitních produktů a služeb.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Support team	A team with the responsibility to maintain normal operations, address users' requests, and resolve incidents and problems related to specified products, services, or other configuration items.	Tým podpory	Tým odpovědný za udržování normálního provozu, řešení žádostí uživatelů a řešení incidentů a problémů souvisejících s definovanými produkty, službami nebo jinými konfiguračními položkami.
System	A combination of interacting elements organized and maintained to achieve one or more stated purposes.	Systém	Kombinace interagujících prvků organizovaných a udržovaných tak, aby bylo dosaženo jednoho nebo více uvedených účelů.
Systém thinking	A holistic approach to analysis that focuses on the way that a system's constituent parts work, interrelate, and interact over time, and within the context of other systems.	Systémové myšlení	Holistický přístup k analýze, který se zaměřuje na způsob, jakým jednotlivé součásti systému fungují, vzájemně souvisejí a interagují v průběhu času a v kontextu jiných systémů.
Technical debt	The total rework backlog accumulated by choosing workarounds instead of system solutions that would take longer.	Technický dluh	Celkový objem nezpracovaných technických úkolů nahromaděných využíváním náhradních řešení namísto systémových řešení, která by trvala déle.
Test environment	A controlled environment established to test products, services, and other configuration items.	Testovací prostředí	Řízené prostředí vytvořené pro testování produktů, služeb a dalších konfiguračních položek.
Third party	A stakeholder external to an organization.	Třetí strana	Zainteresovaná strana mimo organizaci.
Throughput	A measure of the amount of work performed by a product, service, or other system over a given period of time.	Propustnost	Míra objemu činností vykonávaných produktem, službou nebo jiným systémem za dané časové období.
Transaction	A unit of work consisting of an exchange between two or more participants or systems.	Transakce	Jednotka činnosti sestávající se z výměny mezi dvěma nebo více účastníky nebo systémy.
Use Case	A technique using realistic practical scenarios to define functional requirements and to design tests.	Případ užití	Technika využívající realistické praktické scénáře k definování funkčních požadavků a k navrhování testů.
User	A person who uses services.	Uživatel	Osoba, která využívá služby.

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Utility	The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does' and can be used to determine whether a service is 'fit for purpose'. To have utility, a service must either support the performance of the consumer or remove constraints from the consumer. Many services do both.	Užitečnost	Funkce nabízené produktem nebo službou pro splnění konkrétní potřeby. Užitečnost lze shrnout jako „to, co služba dělá", a lze ji použít k určení, zda je služba „vhodná pro daný účel". Chcete-li mít užitečnost, služba musí buď podporovat výkonnost spotřebitele, nebo odstranit jeho omezení. Mnoho služeb umožňuje obojí.
Utility requirements	Functional requirements which have been defined by the customer and are unique to a specific product.	Užitné požadavky	Funkční požadavky, které byly definovány zákazníkem a jsou jedinečné pro konkrétní produkt.
Validation	Confirmation that the system, product, service, or other entity meets the agreed specification.	Validace	Potvrzení, že systém, produkt, služba nebo jiná entita splňuje dohodnutou specifikaci.
Value	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	Hodnota	Vnímané výhody, užitečnost a důležitost něčeho.
Value stream	A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers.	Hodnotový tok	Řada kroků, které organizace provádíza účelem vytváření a dodávání produktů a služeb spotřebitelům.
Value Streams and Processes	One of the four dimensions of service management. It defines the activities, workflows, controls, and procedures needed to achieve the agreed objectives.	Hodnotové toky a procesy	Jedna ze čtyř dimenzí správy služeb. Definuje činnosti, pracovní toky, kontroly a postupy potřebné k dosažení dohodnutých cílů.
Vision	A defined aspiration of what an organization would like to become in the future.	Vize	Definovaná představa toho, čím by se organizace v budoucnu chtěla stát.

Překlad © itSMF Česká republika 2023

Term	Definition	Český termín	Český výklad
Warranty	Assurance that a product or service will meet agreed requirements. Warranty can be summarized as 'how the service performs' and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. Warranty often relates to service levels aligned with the needs of service consumers. This may be based on a formal agreement, or it may be a marketing message or brand image. Warranty typically addresses such areas as the availability of the service, its capacity, levels of security, and continuity. A service may be said to provide acceptable assurance, or 'warranty', if all defined and agreed conditions are met.	Záruky	Zajištění, že produkt nebo služba splní dohodnuté požadavky. Záruku lze shrnout jako „výkon služby" a lze ji použít k určení, zda je služba „vhodná k použití". Záruka se často týká úrovní služeb přizpůsobených potřebám odběratelů služeb. Může to být založeno na formální dohodě, nebo to může být marketingová zpráva nebo image značky. Záruka se obvykle týká takových oblastí, jako je dostupnost služby, její kapacita, úroveň zabezpečení a kontinuita. O službě lze říci, že poskytuje přijatelnou garanci nebo „záruku", pokud jsou splněny všechny definované a dohodnuté podmínky.
Warranty requirements	Typically non-functional requirements captured as inputs from key stakeholders and other practices.	Požadavky na záruky	Typicky nefunkční požadavky zachycené jako vstupy od klíčových zainteresovaných stran a dalších praktik.
Waterfall method	A development approach that is linear and sequential with distinct objectives for each phase of development.	Metoda vodopádu	Vývojový přístup, který je lineární a sekvenční s jasnými cíli pro každou fázi vývoje.
Work instruction	A detailed description to be followed in order to perform an activity.	Pracovní instrukce	Podrobný popis, který je třeba dodržet při provádění činnosti.
Workaround	A solution that reduces or eliminates the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available. Some workarounds reduce the likelihood of incidents.	Workaround (Náhradní řešení)	Řešení, které snižuje nebo eliminuje dopad incidentu nebo problému, pro který ještě není k dispozici finální řešení. Některá náhradní řešení snižují pravděpodobnost incidentů.
Workforce and Talent Management practice	The practice of ensuring that an organization has the right people with the appropriate skills and knowledge and in the correct roles to support its business objectives.	Praktika řízení pracovních sil a talentů	Praktika zajišťující, že organizace má ty správné lidi s odpovídajícími dovednostmi a znalostmi a ve správných rolích, které podporují její cíle Businessu.