



Glossário de Termos, Definições e Acrônimos

Versão v3.1.24, 11 Maio 2007

(Versão v2.0 da edição em Português do Brasil)

Nota para os leitores

Este glossário pode ser descarregado livremente.

Veja <http://www.get-best-practice.co.uk/glossaries.aspx> para detalhes dos termos da licença.

ITIL ® uma marca registrada do Office of Government Commerce, e registrada no
U.S. Patent and Trademark Office

Agradecimentos

Gostaríamos de expressar nossa gratidão e reconhecimento às contribuições de Stuart Rance e Ashley Hanna da Hewlett-Packard pela produção deste glossário. A Moracy Ferrari da Hewlett-Packard Brasil e Sergio Rubinato Filho da CA pela tradução deste glossário.

ITIL® Glossário de Termos, Definições e Acrônimos

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Acceptance	Aceite	Acordo formal no qual um Serviço de TI , Processo , Plano ou outra Entrega está completa, exata, Confiável e atende seus Requisitos especificados. O Aceite é geralmente precedido por uma Avaliação ou Testes e freqüentemente necessário para prosseguir para o próximo estágio de um Projeto ou Processo . Veja Critério de Aceite de Serviço .
Access Management	Gerenciamento de Acesso	(Operação de Serviço) O Processo responsável por permitir Usuários a fazerem uso de Serviços de TI , dados ou outros Ativos . Gerenciamento de Acesso ajuda a proteger a Confidencialidade , Integridade e Disponibilidade de Ativos através da garantia que apenas Usuários autorizados sejam capazes de acessar ou modificar os Ativos . Gerenciamento de Acesso é algumas vezes referido como Gerenciamento de Direitos ou Gerenciamento de Identidade .
Account Manager	Gerente de Conta	(Estratégia de Serviço) Um Papel que é muito similar ao do Gerente de Relacionamento com Negócios , mas inclui aspectos mais comerciais. Geralmente utilizado quando estamos lidando com Clientes Externos .
Accounting	Contabilidade	(Estratégia de Serviço) O Processo responsável pela identificação dos Custos reais da entrega de Serviços de TI , comparando estes com os custos previstos no orçamento e gerenciando variações do Orçamento .
Accredited	Acreditado	Autorizado oficialmente a executar um Papel . Por exemplo: uma entidade acreditada pode ser autorizada a prover treinamento ou conduzir Auditorias .
Active Monitoring	Monitoração Ativa	(Operação de Serviço) Monitoração de um Item de Configuração ou um Serviço de TI que usa verificações periódicas automáticas para descobrir o status corrente. Veja Monitoração Passiva .
Activity	Atividade	Um conjunto de ações definidas para atingir um resultado específico. Atividades são normalmente definidas como parte de Processos ou Planos e são documentadas em Procedimentos .
Agreed Service Time	Tempo de Serviço Acordado	(Desenho de Serviço) Um sinônimo para Horários de Serviço , normalmente usado em cálculos formais de Disponibilidade . Veja Indisponibilidade .
Agreement	Acordo	Um documento que descreve o entendimento formal entre duas ou mais entidades. Um acordo não tem laços legais, a não ser quanto faz parte de um Contrato . Veja Acordo de Nível de Serviço , Acordo de Nível Operacional .
Alert	Alerta	(Operação de Serviço) Um aviso de que certo limite foi atingido, algo mudou ou uma Falha ocorreu. Alertas são muitas vezes criados e gerenciados por aplicações para Gerenciamento de Sistemas e são gerenciados pelo Processo de Gerenciamento de Eventos .
Analytical Modelling	Modelagem Analítica	(Estratégia de Serviço) (Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Uma técnica em que Modelos matemáticos são usados para prever o comportamento de um Item de Configuração ou Serviço de TI . Modelos analíticos são normalmente usados no Gerenciamento da Capacidade e no Gerenciamento da Disponibilidade . Veja Modelagem .
Application	Aplicativo	Software que prove as Funções que são requeridas por um Serviço de TI . Cada Aplicativo pode fazer parte de mais de um Serviço de TI . Um aplicativo é executado em um ou mais Servidores ou Clientes . Veja Gerenciamento de Aplicativo , Portfolio de Aplicativo .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Application Management	Gerenciamento de Aplicativo	(Desenho de Serviço) (Operação de Serviço) A Função responsável por gerenciar Aplicativos durante todo o seu Ciclo de Vida .
Application Portfolio	Portfólio de Aplicativo	(Desenho de Serviço) Um banco de dados ou Documento estruturado usado para gerenciar os Aplicativos durante todo o seu Ciclo de Vida . Um Portfólio de Aplicativo contém Atributos principais de todos os Aplicativos . O Portfólio de Aplicativo é algumas vezes implantado como parte do Portfólio de Serviço ou como parte do Sistema de Gerenciamento da Configuração .
Application Service Provider (ASP)	Provedor de Serviço de Aplicativo (PSA)	(Desenho de Serviço) Um Provedor de Serviço Externo que provê Serviços de TI usando Aplicativos executados dentro das dependências do Provedor de Serviço . Usuários acessam seus Aplicativos por meio das conexões de rede com o Provedor de Serviço .
Application Sizing	Dimensionamento de Aplicativo	(Desenho de Serviço) A Atividade responsável por entender os Requisitos de Recursos necessários para suportar um novo Aplicativo , ou uma Mudança de grande importância num Aplicativo existente. Dimensionamento de Aplicativo ajuda a garantir que o Serviço de TI atenda as suas Metas de Nível de Serviço acordadas para Capacidade e Desempenho .
Architecture	Arquitetura	(Desenho de Serviço) A estrutura de um Sistema ou Serviço de TI , incluindo os Relacionamentos de Componentes entre si e entre o ambiente em que se encontram. A Arquitetura também inclui as Normas e Recomendações as quais guiam o desenho e evolução do Sistema .
Assembly	Conjunto montado	(Transição de Serviço) Um Item de Configuração que é construído a partir de certo número de outros ICs . Por exemplo: um IC Servidor poderá conter outros ICs como Processadores, Discos, Memória etc.; um IC Serviço de TI pode conter vários Hardware , Software e outros ICs . Veja IC Componente , Construção .
Assessment	Avaliação	Inspeção e análise para verificar se uma Norma ou conjunto de Recomendações estão sendo seguidas, que Registros estão exatos ou que as metas de Eficiência e Eficácia estão sendo atendidas. Veja Auditoria .
Asset	Ativo	(Estratégia de Serviço) Qualquer Recurso ou Habilidade . Ativos de um Provedor de Serviço inclui qualquer coisa que pode contribuir para a entrega de um Serviço . Ativos podem ser qualquer um dos seguintes tipos: Gerência, Organização , Processo , Conhecimento , Pessoas , Informações , Aplicativos , Infra-estrutura e Capital Financeiro .
Asset Management	Gerenciamento de Ativo	(Transição de Serviço) Gerenciamento de Ativos é o Processo de Negócio responsável por rastrear e apresentar o valor e a responsabilidade financeira dos Ativos durante o seu Ciclo de Vida . Gerenciamento de Ativos é, de um modo geral, parte do Processo de Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço . Veja Registro de Ativos .
Asset Register	Registro de Ativo	(Transição de Serviço) Uma lista de Ativos , que incluiu seus responsáveis e valor. O Registro de Ativos é mantido pelo Gerenciamento de Ativo .
Attribute	Atributo	(Transição de Serviço) Uma parte da informação sobre um Item de Configuração . Exemplos são: nome, localização, número de Versão e Custo . Atributos de ICs são registrados na Base de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC) . Veja Relacionamento .
Audit	Auditoria	Inspeção e verificação formal para confirmar se uma Norma ou um conjunto de Recomendações estão sendo seguidas, que Registros estão exatos ou se as metas de Eficiência e Eficácia estão sendo atingidas. Uma Auditoria pode ser conduzida por grupos internos ou externos. Veja Certificação , Avaliação .
Authority Matrix	Matriz de Autoridade	Sinônimo para Matriz de Atribuição de Responsabilidades .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Automatic Call Distribution (ACD)	Distribuição de Chamada Automática (DCA)	(Operação de Serviço) O uso da Tecnologia da Informação para direcionar chamadas telefônicas para a pessoa mais apropriada no menor tempo possível. DCA em alguns casos também é chamada de Distribuição de Chamada Automatizada.
Availability	Disponibilidade	(Desenho de Serviço) Habilidade de um Item de Configuração ou Serviço de TI de desempenhar a sua Função acordada quando necessário. Disponibilidade é determinada pela Confiabilidade , Sustentabilidade , Funcionalidade do Serviço , Desempenho e Segurança . Disponibilidade é normalmente calculada em porcentagens. Tal cálculo frequentemente se baseia no Tempo de Serviço Acordado e na Indisponibilidade . É considerado Melhor Prática no cálculo da Disponibilidade o uso de medições baseadas em transações de Negócio geradas a partir de um Serviço de TI .
Availability Management	Gerenciamento da Disponibilidade	(Desenho de Serviço) O Processo responsável por definir, analisar, Planejar , medir e melhorar todos os aspectos da Disponibilidade dos Serviços de TI . Gerenciamento da Disponibilidade é responsável por garantir que toda Infra-estrutura de TI , Processos , Ferramentas , Papéis etc. sejam apropriados para as Metas de Nível de Serviço em relação à Disponibilidade .
Availability Management Information System (AMIS)	Sistema de Informação do Gerenciamento da Disponibilidade (SIGD)	(Desenho de Serviço) Um repositório virtual de todos os dados do Gerenciamento da Disponibilidade , geralmente armazenado em localizações múltiplas. Veja Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço .
Availability Plan	Plano de Disponibilidade	(Desenho de Serviço) Plano que garante que Requisitos de Disponibilidade existentes e futuros de Serviços de TI possam ser fornecidos com Efetividade em Custo .
Back-out	Retorno	Sinônimo para Reparo .
Backup	Cópia de segurança	(Desenho de Serviço) (Operação de Serviço) Copiar dados para proteção contra perda da Integridade ou Disponibilidade do original.
Balanced Scorecard	Pontuação Balanceada	(Melhoria de Serviço Continuada) Ferramenta de Gerenciamento desenvolvida pelo Dr. Robert Kaplan (Harvard Business School) e David Norton. Uma Pontuação Balanceada possibilita que a Estratégia seja organizada entre Principais Indicadores de Desempenho (PID) . Desempenho aferido contra estes PIDs é usado para demonstrar quão bem a Estratégia está sendo realizada. Uma Pontuação Balanceada tem quatro áreas principais, cada uma delas apresenta um pequeno número de PIDs . As mesmas quatro áreas são levadas em consideração, mas em diferentes níveis de detalhes, por toda Organização .
Baseline	Linha de base	(Melhoria de Serviço Continuada) Uma Referência usada como ponto inicial para comparação no futuro. Por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Uma Linha de base do GSTI pode ser usada como ponto de partida para medir o efeito de um Plano de Melhoria do Serviço. • Uma Linha de base de Desempenho pode ser usada para medir mudanças no Desempenho durante todo o período em que um Serviço de TI estiver na ativa. • Uma Linha de base do Gerenciamento da Configuração pode ser usada para possibilitar que a Infra-estrutura de TI possa ser recuperada de volta a sua Configuração conhecida se uma Mudança ou Liberação falhar.
Benchmark	Referência	(Melhoria de Serviço Continuada) O estado registrado de algo num determinado ponto no tempo. Uma Referência pode ser criada para uma Configuração , um Processo ou qualquer outro conjunto de dados. Por exemplo: uma Referência pode ser usada em: <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria Constante de Serviços, para estabelecer o estado atual para planejar melhorias. • Gerenciamento da Capacidade, para documentar as características de Desempenho durante o período de operação normal. Veja Benchmarking , Linha de base .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Benchmarking	Comparativo	(Melhoria de Serviço Continuada) Comparar uma Referência com uma Linha de base ou com uma Melhor Prática . O termo Comparativo também significa criar uma série de Referências com o passar do tempo e comparar os resultados para medir progresso ou melhoria.
Best Practice	Melhor Prática	Atividades ou Processos que comprovadamente obtiveram sucesso quando usado em várias Organizações . ITIL é um exemplo de Melhor Prática.
Brainstorming	Tempestade de idéias	(Operação de Serviço) Uma técnica que auxilia uma equipe na geração de idéias. Idéias não são revisadas durante sessões de Tempestade de idéias, mas num estágio posterior. Tempestade de idéias é frequentemente usada pelo Gerenciamento de Problema para identificar causas possíveis.
British Standards Institution (BSI)	Instituição Britânica de Normas (IBN)	A entidade Nacional de Normas do Reino Unido, responsável pela criação e manutenção das Normas Britânicas. Veja http://www.bsi-global.com para mais informações. Veja ISO .
Budget	Orçamento	Listagem de todos os recursos financeiros que uma Organização ou Unidade de Negócio planeja receber e pagar, durante um período de tempo especificado. Veja Orçar , Planejar .
Budgeting	Orçar	A Atividade de prever e controlar o gasto de dinheiro. Consiste de ciclos de negociações periódicas para definição de Orçamentos futuros (normalmente anuais), monitoramento diário e ajustes dos Orçamentos correntes.
Build	Construção	(Transição de Serviço) A Atividade de montagem de determinado número de Itens de Configuração para criar parte de um Serviço de TI . O termo Construção também é usado para fazer referência a uma Liberação que é autorizada para ser distribuída. Por exemplo: Construção de Servidor ou Construção de Computadores Portáteis. Veja Configuração de Referência .
Build Environment	Ambiente de Construção	(Transição de Serviço) Um Ambiente controlado onde Aplicativos , Serviços de TI e outras Construções são montadas antes de serem movidos para o Ambiente de Teste ou Produção .
Business	Negócio	(Estratégia de Serviço) Uma entidade corporativa em geral ou Organização constituída por um determinado número de Unidades de Negócio. No contexto do GSTI , o termo Negócio inclui o setor público e organizações sem fins lucrativos, bem como empresas. Um Provedor de Serviço de TI provê Serviços de TI para um Cliente de Negócio . O Provedor de Serviços de TI pode fazer parte do mesmo Negócio que seu Cliente (Provedor de Serviço Interno) ou fazer parte de outro Negócio (Provedor de Serviço Externo) .
Business Capacity Management (BCM)	Gerenciamento da Capacidade de Negócio (GCN)	(Desenho de Serviço) No contexto do GSTI , Gerenciamento da Capacidade de Negócio é a Atividade responsável por entender os Requisitos de Negócio futuros para uso no Plano de Capacidade . Veja Gerenciamento da Capacidade de Serviço .
Business Case	Caso de Negócio	(Estratégia de Serviço) Justificativa para um gasto significativo. Inclui informação sobre Custos , benefícios, opções, imprevistos, Riscos e possíveis problemas. Veja Análise de Custo-Benefício .
Business Continuity Management (BCM)	Gerenciamento da Continuidade de Negócio (GCN)	(Desenho de Serviço) Processo de Negócio responsável pelo gerenciamento de Riscos que podem seriamente impactar o Negócio . GCN salvaguarda o interesse das principais partes envolvidas, reputação, marca e atividades de criação de valor. O Processo de GCN envolve a redução de Riscos a um nível aceitável e planejamento para a recuperação de Processos de Negócio caso um desastre ao Negócio ocorra. GCN define os Objetivos , Escopo e Requisitos para o Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Business Continuity Plan (BCP)	Plano de Continuidade de Negócio (PCN)	(Desenho de Serviço) Um Plano que define as etapas necessárias para Recuperar os Processos de Negócio logo após um desastre. O Plano identificará os fatores que o Invocarão , pessoas que serão envolvidas, comunicação, etc. Planos de Continuidade de Serviço de TI compõem uma parte significativa do Plano de Continuidade de Negócios .
Business Customer	Cliente de Negócio	(Estratégia de Serviço) O beneficiado por um produto ou um Serviço proveniente do Negócio . Por exemplo, se o Negócio é a produção de carros então o Cliente de Negócio será alguém que comprar um carro.
Business Impact Analysis (BIA)	Análise de Impacto no Negócio (AIN)	(Estratégia de Serviço) AIN é a Atividade em Gerenciamento da Continuidade de Negócio que identifica Funções Vitais ao Negócio e suas dependências. Tais dependências podem incluir Fornecedores , pessoas, outros Processos de Negócios , Serviços de TI , etc. AIN define os Requisitos para a recuperação dos Serviços de TI . Estes Requisitos incluem Objetivos de Tempo de Recuperação , Objetivos de Pontos para Recuperação e as Metas de Nível de Serviço mínimas para cada Serviço de TI .
Business Objective	Objetivo de Negócio	(Estratégia de Serviço) O Objetivo de um Processo de Negócio , ou de um Negócio como um todo. Objetivos de Negócio suportam a Visão do Negócio , provendo a direção para a Estratégia de TI , e são frequentemente suportados pelos Serviços de TI .
Business Operations	Operação do Negócio	(Estratégia de Serviço) A execução, monitoração e gerenciamento diário dos Processos de Negócio .
Business Perspective	Perspectiva do Negócio	(Melhoria de Serviço Continuado) O entendimento do Provedor de Serviço e Serviços de TI a partir do ponto de vista do Negócio e o entendimento do Negócio a partir do ponto de vista do Provedor de Serviços .
Business Process	Processo de Negócio	Um Processo que pertence e é executado pelo Negócio . Um Processo de Negócio contribui para a entrega de um produto ou Serviço aos Clientes de Negócio . Por exemplo: um comerciante que tenha um Processo de compra que ajude a entregar um Serviço a seus Clientes de Negócio . Muitos Processos de Negócios dependem de Serviços de TI .
Business Relationship Management	Gerenciamento do Relacionamento com o Negócio (GRN)	(Estratégia de Serviço) O Processo ou Função responsável por manter o Relacionamento com o Negócio . Este Processo normalmente inclui: <ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento dos Relacionamentos interpessoais com os Gerentes de Negócio • Gerenciamento de Portfólio • Garantir que o Provedor de Serviços de TI esteja atendendo o Negócio de forma a satisfazer as necessidades dos Clientes Este Processo tem laços fortes com o Gerenciamento do Nível de Serviço . Veja Gerente de Conta .
Business Relationship Manager (BRM)	Gerente de Relacionamento com Negócio (GRN)	(Estratégia de Serviço) O Papel responsável por manter o Relacionamento com um ou mais Cliente . Este Papel frequentemente é combinado com o Papel do Gerente do Nível de Serviço . Veja Gerente de Conta .
Business Service	Serviço de Negócio	Um Serviço de TI que suporta diretamente um Processo de Negócio , ao contrário do Serviço de Infra-estrutura o qual é usado internamente pelo Provedor de Serviço de TI e não é geralmente visível ao Negócio . O termo Serviço de Negócio também é usado para denominar um Serviço que é entregue ao Cliente de Negócio por uma Unidade de Negócio . Por exemplo, entrega de serviços financeiros aos Clientes de um banco ou produto que os Clientes compram numa loja do varejo. O sucesso da entrega de um Serviço de Negócios muitas vezes depende de um ou mais Serviços de TI .
Business Service Management (BSM)	Gerenciamento de Serviço de Negócio (GSN)	(Estratégia de Serviço) (Desenho de Serviço) Uma abordagem ao gerenciamento de Serviços de TI que considera os Processos de Negócio suportados e o valor de Negócio fornecido. Este termo também pode ser usado para designar o gerenciamento de Serviços de Negócio entregue a Clientes de Negócio .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Business Unit	Unidade de Negócio	(Estratégia de Serviço) Um segmento do Negócio o qual possui seus próprios Planos , Métricas , receita e Custos . Cada Unidade de Negócio possui Ativos e os usa para criar valor a Clientes na forma de produtos e Serviços .
Call	Chamada	(Operação de Serviço) Uma ligação telefônica de um Usuário feita à Central de Serviços . Uma Chamada pode resultar no registro de um Incidente ou de uma Requisição de Serviço .
Call Centre	Central de Atendimento	(Operação de Serviço) Uma Organização ou Unidade de Negócio que recebe ou faz grandes volumes de ligações telefônicas. Veja Central de Serviços .
Call Type	Tipo de Chamada	(Operação de Serviço) Uma Categoria que é usada para distinguir os pedidos feitos à Central de Serviços . Os Tipos de Chamada mais comuns são Incidente , Requisição de Serviço e Reclamação .
Capability	Habilidade	(Estratégia de Serviço) A aptidão de uma Organização , pessoa, Processo , Aplicativo , Item de Configuração ou Serviço de TI de executar uma Atividade . Habilidades são Ativos do tipo intangíveis de uma Organização . Veja Recurso .
Capability Maturity Model (CMM)	Modelo de Maturidade da Habilidade (MMH)	(Melhoria de Serviço Continuada) O Modelo de Maturidade da Habilidade para Software (também conhecido como MMH e SW-MMH) é um modelo usado para identificar Melhores Práticas que auxiliem no aumento da Maturidade do Processo . MMH foi desenvolvido pelo Software Engineering Institute (SEI) da Carnegie Mellon University. Em 2000, o SW-MMH foi atualizado para IMMH (Integração do Modelo de Maturidade da Habilidade) . O SEI não mantém mais o modelo SW-MMH, seus métodos de avaliação ou seus materiais de treinamento.
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Integração do Modelo de Maturidade da Habilidade (IMMH)	(Melhoria de Serviço Continuada) A Integração do Modelo de Maturidade da Habilidade (IMMH) é uma abordagem de melhoria de processos desenvolvida pelo Software Engineering Institute (SEI) da Carnegie Mellon University. IMMh provê às Organizações elementos essenciais para a eficácia dos Processos. Pode ser usado como guia para a melhoria de Processos em um projeto, departamento ou em toda Organização. A IMMh ajuda a integrar Funções organizacionais tradicionalmente separadas, na definição de objetivos e prioridades para a melhoria de processo, provê recomendações para a qualidade de Processos e também um ponto de referência para a avaliação de processos atuais. Veja http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ para mais informações. Veja MMH , Melhoria Contínua , Maturidade .
Capacity	Capacidade	(Desenho de Serviço) O máximo Rendimento que um Item de Configuração ou Serviço de TI consegue fornecer de acordo com as Metas de Nível de Serviço acordadas. Para alguns tipos de IC , Capacidade talvez seja tamanho ou volume, por exemplo, uma unidade de disco.
Capacity Management	Gerenciamento da Capacidade	(Desenho de Serviço) O Processo responsável por garantir que a Capacidade de um Serviço de TI e da Infra-estrutura de TI são capazes de entregar as Metas de Nível de Serviço acordadas a um Custo Efetivo em prazos adequados. Gerenciamento da Capacidade considera todos os Recursos necessários para entregar um Serviço de TI e faz planejamento de curto, médio e longo prazo conforme os Requisitos de Negócio .
Capacity Management Information System (CMIS)	Sistema de Informação do Gerenciamento da Capacidade (SIGC)	(Desenho de Serviço) Um repositório virtual de todos os dados do Gerenciamento da Capacidade , geralmente armazenada em múltiplas localidades físicas. Veja Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço .
Capacity Plan	Plano de Capacidade	(Desenho de Serviço) O Plano de Capacidade é usado para gerenciar os Recursos necessários para entrega de Serviços de TI . O Plano contém cenários para diferentes previsões das demandas de Negócio e opções de Custo para entrega das Metas de Nível de Serviço acordadas.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Capacity Planning	Planejamento da Capacidade	(Desenho de Serviço) A <i>Atividade</i> em <i>Gerenciamento da Capacidade</i> responsável por criar o <i>Plano de Capacidade</i> .
Capital Expenditure (CAPEX)	Gasto de Capital (GC)	(Estratégia de Serviço) O <i>Custo</i> de adquirir algo que irá se tornar um <i>Ativo</i> financeiro, por exemplo, um equipamento de computação e instalações. O valor do <i>Ativo</i> é <i>Depreciado</i> em múltiplos períodos contábeis.
Capital Item	Item de Capital	(Estratégia de Serviço) Um <i>Ativo</i> que é de interesse para o <i>Gerenciamento Financeiro</i> por ter valor superior a um valor financeiro estipulado.
Capitalization	Capitalização	(Estratégia de Serviço) Categorizar <i>Custos</i> mais importantes como Capitais, mesmo que nenhum <i>Ativo</i> tenha sido comprado. Isto é feito para distribuir o impacto deste <i>Custo</i> em múltiplos períodos contábeis. O exemplo mais comum desta prática é o desenvolvimento de software ou compra de uma licença de software.
Category	Categoria	Um grupo nomeado de coisas que tenham algo em comum. Categorias são usadas para agrupar coisas similares. Por exemplo: <i>Tipos de Custo</i> são usados para agrupar tipos de <i>Custo</i> similares. <i>Categorias de Incidente</i> são usadas para agrupar tipos similares de <i>Incidentes</i> , <i>Tipos de IC</i> são usados para agrupar <i>Itens de Configuração</i> similares e assim por diante.
Certification	Certificação	Emissão de um certificado de <i>Conformidade</i> a uma <i>Norma</i> . Certificação inclui uma <i>Auditoria</i> formal conduzida por uma entidade <i>Acreditada</i> . O termo Certificação é também usado com o sentido de reconhecer o certificado que atesta que uma pessoa conquistou uma qualificação.
Change	Mudança	(Transição de Serviço) O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar <i>Serviços de TI</i> . O <i>Escopo</i> deve incluir todos os <i>Serviços de TI</i> , <i>Itens de Configuração</i> , <i>Processos</i> , <i>Documentos</i> , etc.
Change Advisory Board (CAB)	Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)	(Transição de Serviço) Um grupo de pessoas que aconselham o <i>Gerente de Mudanças</i> na Avaliação, priorização e agendamento das <i>Mudanças</i> . Este comitê tem normalmente representantes de todas as áreas do <i>Provedor de Serviços de TI</i> , representantes do <i>Negócio</i> e <i>Terceiros</i> , tais como <i>Fornecedores</i> .
Change Case	Caso de Mudança	(Operação de Serviço) Uma técnica usada para prever o impacto de <i>Mudanças</i> propostas. Caso de Mudança usa cenários específicos para esclarecer o escopo das <i>Mudanças</i> propostas e para ajudar com a <i>Análise Custo-Benefício</i> . Veja <i>Caso de Uso</i> .
Change History	Histórico de Mudança	(Transição de Serviço) Informação sobre todas as <i>Mudanças</i> feitas num <i>Item de Configuração</i> durante a sua vida. Histórico de Mudança consiste de todos os <i>Registros de Mudança</i> que se apliquem ao <i>IC</i> .
Change Management	Gerenciamento de Mudança	(Transição de Serviço) O <i>Processo</i> responsável por controlar o <i>Ciclo de Vida</i> de todas as <i>Mudanças</i> . O principal objetivo do Gerenciamento de Mudança é permitir que <i>Mudanças</i> que gerem benefícios sejam feitas, com a mínima interrupção aos <i>Serviços de TI</i> .
Change Model	Modelo de Mudança	(Transição de Serviço) Uma forma repetível de lidar com uma particular <i>Categoria</i> de <i>Mudança</i> . Um Modelo de Mudança define etapas pré-definidas que serão seguidas em qualquer Mudança dessa <i>Categoria</i> . Modelo de Mudança pode ser muito simples, sem requisitos para aprovação, (por ex., restauração de senha) ou pode ser muito complexo, com várias etapas que necessitem de aprovação (por ex., Liberação de software significativa). Veja <i>Mudança Padrão</i> , <i>Comitê Consultivo de Mudanças</i> .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Change Record	Registro de Mudança	(Transição de Serviço) Um Registro contendo os detalhes de uma Mudança . Cada Registro de Mudança documenta o Ciclo de Vida de uma única Mudança . Um Registro de Mudança é criado para cada Requisição de Mudança que seja recebida, mesmo para aquelas que subseqüentemente sejam rejeitadas. Registros de Mudança deve referenciar os Itens de Configuração que serão afetados pela Mudança . Registros de Mudança são armazenados no Sistema de Gerenciamento da Configuração .
Change Request	Requisição de Mudança	Sinônimo para Solicitação de Mudança .
Change Schedule	Programação de Mudança	(Transição de Serviço) Um Documento que lista todas as Mudanças aprovadas e suas datas planejadas para implantação. Uma Programação de Mudanças é às vezes chamada de Programação Futura de Mudanças, mesmo que contenha também informações sobre Mudanças que já foram implantadas.
Change Window	Janela de Mudança	(Transição de Serviço) Tempo acordado e periódico em que as Mudanças ou Liberações são implantadas com o mínimo impacto nos Serviços . Janelas de Mudança são normalmente documentadas nos ANSs . O termo Janela de Manutenção também é usado para indicar esse tipo de atividade.
Charging	Cobrança	(Estratégia de Serviço) Requerer pagamento pela prestação de Serviços de TI . Cobrança de Serviços de TI é opcional e várias Organizações escolhem por tratar o seu Provedor de Serviço de TI como Centro de Custo .
Chronological Analysis		(Operação de Serviço) Uma técnica usada para ajudar a identificar causas possíveis de Problemas . Todos os dados disponíveis sobre o Problema são coletados e ordenados pela data e hora para fornecer um cronograma detalhado dos acontecimentos. Isso pode tornar possível a identificação de Eventos que sejam decorrentes de outros.
CI Type	Tipo de IC	(Transição de Serviço) Uma Categoria que é usada para classificar os ICs . O Tipo de IC identifica os Atributos requeridos e os Relacionamentos entre os Registros de Configuração . Entre os Tipos de IC mais comuns estão: hardware, Documento , Usuário etc.
Classification	Classificação	O ato de associar uma Categoria a algo. Classificação é usada para garantir consistência no gerenciamento e geração de relatórios. ICs , Incidentes , Problemas , Mudanças etc. são normalmente classificadas.
Client	Cliente	Um termo genérico que pode significar um consumidor de serviço, o Negócio ou um Cliente de Negócio. Por exemplo, Gerente de Cliente pode ser usado como sinônimo de Gerente de Conta. O termo cliente é também usado para representar: <ul style="list-style-type: none"> • Um computador que é usado diretamente pelo Usuário, por exemplo, um computador de mesa, um computador portátil ou uma estação de trabalho. • A parte de um aplicativo do tipo Cliente-Servidor na qual o Usuário tenha interação direta. Por exemplo, um cliente de correio eletrônico.
Closed	Encerrado	(Operação de Serviço) Status final no Ciclo de Vida de um Incidente , Problema , Mudança etc. Quando o Status é Encerrado, nenhuma ação subseqüente é tomada.
Closure	Encerramento	(Operação de Serviço) O ato de mudar o Status de um Incidente , Problema , Mudança etc. para Encerrado .
COBIT Control Objectives for Information and related Technology	COBIT	(Melhoria de Serviço Continuada) Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia relacionada (COBIT) provê recomendações e Melhores Práticas para o gerenciamento de Processos de TI . COBIT é publicado pelo IT Governance Institute. Veja http://www.isaca.org/ para mais informações.
Code of Practice	Código de Prática	Recomendações publicadas por uma entidade pública ou uma Organização de Normas , tais como ISO ou BSI . Muitas Normas consistem de um Código de Prática e uma Especificação . O Código de Prática descreve a Melhor Prática recomendada

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Cold Standby	Prontidão a frio	Sinônimo para Recuperação Gradual .
Commercial off the Shelf (COTS)	Aplicativo de Prateleira (AP)	(Desenho de Serviço) Aplicativo ou programa de camada intermediária em geral que podem ser comprados prontos de Terceiros.
Compliance	Conformidade	Garantir que uma Norma ou conjunto de Recomendações sejam seguidos, ou que contabilidade ou outra prática adequada e consistente estejam sendo empregadas.
Component	Componente	Um termo genérico que é usado para identificar uma parte de algo mais complexo. Por exemplo: um Sistema de computador pode ser um componente do Serviço de TI , um Aplicativo pode ser um Componente de uma Unidade de Liberação . Componentes que necessitam ser gerenciado devem ser Itens de Configuração .
Component Capacity Management (CCM)	Gerenciamento da Capacidade de Componente (GCC)	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) O Processo responsável por compreender a Capacidade , Utilização e Desempenho de Itens de Configuração . Dados são coletados, registrados e analisados para uso no Plano de Capacidade . Veja Gerenciamento da Capacidade de Serviço .
Component CI	IC Componente	(Transição de Serviço) Um Item de Configuração que faz parte de um Conjunto montado . Por exemplo: um IC Processador ou Memória pode fazer parte do IC Servidor.
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	Análise de Impacto de Falhas em Componentes (AIFC)	(Desenho de Serviço) Uma técnica que ajuda a indentificar o impacto da falha de um IC num Serviço de TI . Uma matriz é criada com os Serviços de TI de um lado e os ICs do outro. Isto possibilita a identificação de ICs críticos (que podem causar falha em múltiplos Serviços de TI) e de Serviços de TI mais suscetíveis a falhas (que tenham um ou mais Ponto Único de Falha).
Computer Telephony Integration (CTI)	Integração entre Telefonia e Computação (ITC)	(Operação de Serviço) ITC é um termo genérico que cobre qualquer tipo de integração entre Sistemas de computadores e de telefonia. É comumente usado quando se refere a um Sistema onde um Aplicativo exhibe informações detalhando as chamadas telefônicas feitas e recebidas. Veja Distribuição de Chamada Automática , Resposta de Voz Interativa .
Concurrency	Concorrência	A medição do número de Usuários conectados executando a mesma Operação ao mesmo tempo.
Confidentiality	Confidencialidade	(Desenho de Serviço) Um princípio de segurança que requer que dados devam somente ser acessados por pessoas autorizadas.
Configuration	Configuração	(Transição de Serviço) Um termo genérico, usado para descrever um grupo de Itens de Configuração que trabalham em conjunto para fornecer um Serviço de TI , ou uma parte identificável de um Serviço de TI . Configuração é também usada para descrever as definições de parâmetros de um ou mais ICs .
Configuration Baseline	Linha de base da Configuração	(Transição de Serviço) Uma Linha de base de uma Configuração que tenha sido formalmente acordada e é gerenciada através do processo de Gerenciamento de Mudanças . Uma Linha de base da Configuração é usada como base para futuras Construções , Liberações e Mudanças .
Configuration Control	Controle da Configuração	(Transição de Serviço) A Atividade responsável por garantir que a instalação, modificação e remoção de um IC sejam gerenciadas de forma apropriada. Por exemplo: submetendo uma Requisição de Mudança ou uma Requisição de Serviço .
Configuration Identification	Identificação da Configuração	(Transição de Serviço) A Atividade responsável por coletar informações sobre os Itens de Configuração e seus Relacionamentos e a carga destas informações no BDGC . Identificação da Configuração também é responsável pela etiquetagem dos ICs , de forma que o Registro de Configuração correspondente possa ser encontrado.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Configuration Item (CI)	Item de Configuração (IC)	(Transição de Serviço) Qualquer Componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI . Informação sobre cada IC é registrada no Registro de Configuração dentro do Sistema de Gerenciamento da Configuração e é mantido durante todo o seu Ciclo de Vida pelo Gerenciamento da Configuração . ICs estão sob controle do Gerenciamento de Mudanças . ICs tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentos de Processos e ANSS .
Configuration Management	Gerenciamento da Configuração	(Transição de Serviço) O Processo responsável por manter as informações sobre os Itens de Configuração necessários para entrega de Serviços de TI , incluindo seus Relacionamentos . Esta informação é gerenciada durante todo o Ciclo de Vida do IC . O Gerenciamento da Configuração é parte do processo mais abrangente chamado Processo de Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço .
Configuration Management Database (CMDB)	Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)	(Transição de Serviço) Um banco de dados usado para armazenar os Registros de Configuração durante todo o seu Ciclo de Vida. O Sistema de Gerenciamento da Configuração mantém um ou mais BDGCs , e cada BDGC armazena Atributos de ICs e seus Relacionamentos com outros ICs .
Configuration Management System (CMS)	Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC)	(Transição de Serviço) Um conjunto de ferramentas e bancos de dados que são usadas para gerenciar os dados da Configuração de um Provedor de Serviço de TI . O SGC também inclui informações sobre Incidentes , Problemas , Erros Conhecidos , Mudanças e Liberações e pode conter dados sobre empregados, Fornecedores , localidades, Unidades de Negócio , Clientes e Usuários . O SGC inclui ferramentas para coleta, armazenamento, gerenciamento, atualizações e apresentação de dados de todos Itens de Configuração e seus Relacionamentos . O SGC é mantido pelo Gerenciamento da Configuração e é usado por todos os demais Processos do Gerenciamento de Serviço de TI . Veja Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração , Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço .
Configuration Record	Registro da Configuração	(Transição de Serviço) Um Registro que contém detalhes sobre um Item de Configuração . Cada Registro da Configuração documenta o Ciclo de Vida de cada IC individualmente. Registros de Configuração são armazenados no Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração .
Configuration Structure	Estrutura da Configuração	(Transição de Serviço) A hierarquia e outros Relacionamentos entre todos os Itens de Configuração que compõem uma Configuração .
Continual Service Improvement (CSI)	Melhoria de Serviço Continuada (MSC)	(Melhoria de Serviço Continuada) Um estágio no Ciclo de Vida de um Serviço de TI e o título de uma das publicações principais da ITIL. Melhoria Constante de Serviço é responsável pelo gerenciamento de melhorias nos Processos do Gerenciamento de Serviço de TI e a Serviços de TI . O Desempenho do Provedor de Serviços de TI é continuamente medido e melhorias são realizadas a Processos , Serviços de TI e a Infra-estrutura de TI de forma a aumentar a Eficiência , Eficácia e Efetividade de Custo . Veja Planejar-Executar-Verificar-Agir .
Continuous Availability	Disponibilidade Contínua	(Desenho de Serviço) Uma abordagem ou desenho para atingir 100% de Disponibilidade . Um Serviço de TI que seja Continuamente Disponível não tem Indisponibilidade planejada nem não-planejada.
Continuous Operation	Operação Contínua	(Desenho de Serviço) Uma abordagem ou desenho para eliminar a Indisponibilidade planejada de um Serviço de TI . Vale ressaltar que Itens de Configuração isoladamente podem estar inoperantes mesmo que o Serviço de TI esteja Disponível .
Contract	Contrato	Um Acordo que vincula legalmente duas ou mais entidades.
Contract Portfolio	Portfólio de Contrato	(Estratégia de Serviço) Um banco de dados ou Documento estruturado usado para gerenciar Contratos ou Acordos de Serviço entre um Provedor de Serviços de TI e seus Clientes . Cada Serviço de TI entregue a um Cliente deve possuir um Contrato ou outro Acordo o qual faz parte do Portfólio de Contrato . Veja Portfólio de Serviço , Catálogo de Serviço .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Control	Controle	Uma forma de gerenciar um Risco , garantindo que um Objetivo de Negócio seja atingido, ou garantindo que um Processo seja seguido. Exemplo de Controles incluem Políticas, Procedimentos, Papéis (desempenhados) , RAID, fechaduras, etc. Um Controle às vezes é chamado de Constramedida ou proteção. Controle também significa gerenciar a utilização ou comportamento de um Item de Configuração, Sistema ou Serviço de TI .
Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia relacionada (OCIT)	Veja COBIT .
Control perspective	Perspectiva de controle	(Estratégia de Serviço) Uma abordagem ao gerenciamento de Serviços de TI, Processos, Funções, Ativos etc. Podem existir várias diferentes Perspectivas de controle no mesmo Serviço de TI, Processo etc., permitindo que diferentes indivíduos ou equipes tenham foco naquilo que é mais importante e relevante para seu Papel específico desempenhado. Exemplo de Perspectiva de controle inclui o gerenciamento reativo e proativo dentro de Operações de TI , ou uma visão do Ciclo de Vida para uma equipe de Projeto de Aplicativo .
Control Processes	Processos de Controle	O grupo de Processo da ISO/IEC 20000 que inclui o Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento da Configuração .
Core Service	Serviço Principal	(Estratégia de Serviço) Um Serviço de TI que entrega o Resultado fundamental desejado por um ou mais Clientes . Veja Serviço de Apoio, Pacote de Serviço Principal .
Core Service Package (CSP)	Pacote de Serviço Principal (PSP)	(Estratégia de Serviço) Uma descrição detalhada de um Serviço Principal que pode ser compartilhada por dois ou mais Pacotes de Nível de Serviço . Veja Pacote de Serviço .
Cost	Custo	A quantidade de dinheiro gasta em uma Atividade, Serviço de TI ou Unidade de Negócio específica. Custos consistem do Custo real (dinheiro) e outros, como por exemplo, o tempo das pessoas e Depreciação .
Cost Benefit Analysis	Análise Custo-Benefício	A Atividade que analisa e compara os Custos e benefícios envolvidos em uma ou mais alternativas que levarão a uma decisão. Veja Caso de Negócio, Valor Presente Líquido, Taxa Interna de Retorno, Retorno do Investimento, Valor do Investimento .
Cost Centre	Centro de Custo	(Estratégia de Serviço) Uma Unidade de Negócio ou Projeto ao qual os Custos serão designados. Um Centro de Custo não cobra pelos Serviços prestados. Um Provedor de Serviço de TI pode operar tanto como um Centro de Custo ou como um Centro de Lucro .
Cost Effectiveness	Efetividade em Custo	A medição que é o ponto de equilíbrio entre a Eficácia e o Custo de um Serviço, Processo ou atividade. Um Processo que tem Efetividade em Custo é aquele que alcança os seus Objetivos com um Custo mínimo. Veja PID, Retorno do Investimento, Valor do Dinheiro .
Cost Element	Elementos de Custo	(Estratégia de Serviço) Categoria de nível médio em que os Custos são designados no Orçamento e na Contabilidade . Categoria que está um nível acima é Tipo de Custo . Por exemplo: o Tipo de Custo "pessoas" pode ter Elementos de Custos como folha de pagamento, benefícios, despesas, treinamento, horas extra, etc. Elementos de Custos podem ser desmembrados para fornecer Unidades de Custo . Por exemplo: o Elemento de Custo "despesas" podem incluir Unidades de Custo como Hotéis, Transporte, Refeições, etc.
Cost Management	Gerenciamento de Custos	(Estratégia de Serviço) Termo genérico que se refere ao Orçamento e à Contabilidade , algumas vezes usado como sinônimo para Gerenciamento Financeiro .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Cost Type	Tipo de Custo	(Estratégia de Serviço) Categoria de mais alto nível em que os Custos são designados no Orçamento e na Contabilidade . Por exemplo: hardware, software, pessoas, instalações, externos e Transferência . Veja Elementos de Custo , Unidades de Custo .
Cost Unit	Unidades de Custo	(Estratégia de Serviço) Categoria de mais baixo nível em que os Custos são designados. Unidades de Custo são normalmente coisas que possam ser facilmente contadas (ex. número de funcionários, licenças de software) ou coisas que podem ser facilmente medidas (ex. utilização de processadores, eletricidade consumida). Unidades de Custo estão incluídas abaixo de Elementos de Custos . Por exemplo: um Elemento de Custo de "despesas" pode incluir Unidades de Custo como Hotéis, Transporte, Refeições, etc.
Countermeasure	Contrameditada	Pode ser usada para se referir a qualquer tipo de Controle . O termo Contrameditada é mais usado para se referir a uma medida tomada para aumentar a Resiliência , Tolerância a Falhas ou à Confiabilidade de um Serviço de TI .
Course Corrections	Correções de curso	Mudanças realizadas em um Plano ou Atividade que já tenha iniciado, para garantir que irá atingir seus Objetivos . Correções de curso são realizadas a partir do resultado da Monitoração .
CRAMM - CCTA Risk Analysis & Management Method	Método de Gerenciamento e Análise de Risco do CCTA - MGARC	Uma metodologia e ferramenta para análise e gerenciamento de Riscos . MGARC foi desenvolvido pelo governo do Reino Unido, mas agora é de propriedade privada. Mais informações estão disponíveis em http://www.cramm.com/
Crisis Management	Gerenciamento de Crise	Processo responsável por gerenciar as implicações mais abrangentes da Continuidade de Negócio . Uma equipe de Gerenciamento de Crises é responsável por questões Estratégicas tais como o gerenciamento do relacionamento com a imprensa e segurança aos investidores e decide quando invocar o Plano de Continuidade de Negócio .
Critical Success Factor (CSF)	Fator Crítico de Sucesso (FCS)	Algo que deve acontecer num Processo , Projeto , Plano ou Serviço de TI para que o mesmo tenha sucesso. PIDs são usados para medir se os FCS foram alcançados. Por exemplo: um FCS como "proteger Serviços de TI quando Mudanças são feitas" pode ser medido por PIDs como "redução na percentagem de Mudanças que não obtiveram sucesso", "redução na percentagem de Mudanças que causaram Incidentes ", etc.
Culture	Cultura	Um conjunto de valores que é compartilhado por um grupo de pessoas, incluindo expectativas quanto ao comportamento das pessoas, idéias, crenças e práticas. Veja Visão .
Customer	Cliente	Alguém que compra produtos ou Serviços . O Cliente de um Provedor de Serviços de TI é a pessoa ou grupo que define e faz acordo das Metas de Nível de Serviço . O termo Cliente é também as vezes informalmente usado no lugar de Usuários , por exemplo, "esta é uma Organização focada no Cliente".
Customer Portfolio	Portfólio de Cliente	(Estratégia de Serviço) Um banco de dados ou Documento estruturado usado para registrar todos os Clientes de um Provedor de Serviços de TI . O Portfólio de Cliente é a visão do Gerente de Relacionamento com Negócio que recebe Serviços do Provedor de Serviços de TI . Veja Portfólio de Contrato , Portfólio de Serviço .
Dashboard	Console	(Operação de Serviço) Uma representação gráfica da Disponibilidade e Desempenho em geral do Serviço de TI . Imagens da Console podem ser atualizadas em tempo real e podem também ser incluídas em relatórios gerenciais e páginas web. Consoles podem ser usadas para ajudar o Gerenciamento de Nível de Serviço , Gerenciamento de Eventos ou Diagnóstico de Incidente .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Dados-para-Informação-para-Conhecimento-para-Sabedoria (DICS)	Uma forma de entendimento de relacionamentos entre dados, informações, conhecimento e sabedoria. DICS mostra como cada um deles se apóia no outro.
Definitive Media Library (DML)	Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD)	(Transição de Serviço) Uma ou mais localidades em que a versão de todos os Itens de Configuração software em sua forma definitiva e aprovada são armazenados de maneira segura. A BMD também pode conter ICs tais como licenças e documentação. A BMD é uma área de armazenamento lógica única, mesmo que existam diversas localidades. Todos os softwares na BMD estão sob o Controle do Gerenciamento de Mudanças e de Liberações e são registrados no Sistema do Gerenciamento da Configuração. Somente software proveniente da BMD serão aceitos para o uso em Liberações.
Deliverable	Entrega	Algo que deve ser entregue de forma a cumprir o que foi acordado por meio de um Acordo de Nível de Serviço ou um Contrato. Entrega também é usada de uma maneira informal para se referir a um resultado/saída planejado de qualquer Processo.
Demand Management	Gerenciamento da Demanda	Atividades que entendem e influenciam a demanda do Cliente por Serviços e o fornecimento da Capacidade para atingir essa demanda. No nível Estratégico, Gerenciamento da Demanda pode envolver análise de Padrões da Atividade de Negócio e Perfis de usuário. No nível Tático ele pode envolver uso de Cobrança Diferencial para incentivar Clientes a usar os Serviços de TI em horários menos congestionados. Veja Gerenciamento da Capacidade.
Deming Cycle	Ciclo de Deming	Sinônimo para Planejar-Executar-Verificar-Agir.
Dependency	Dependência	O apoio direto ou indireto que um Processo ou Atividade têm uns com os outros.
Deployment	Implantação	(Transição de Serviço) A Atividade responsável pela movimentação das modificações ou implantações de novos hardwares, softwares, Documentação, Processo, etc. no Ambiente de Produção. Implantação é parte do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação. Veja Introdução da Liberação.
Depreciation	Depreciação	(Estratégia de Serviço) Uma medida de redução do valor de um Ativo durante a sua vida útil. Isto tem como base o seu desgaste, consumo e outras reduções no seu valor de utilidade econômica.
Design	Desenho	(Desenho de Serviço) Uma Atividade ou Processo que identifica Requisitos e então define uma solução que é capaz de atender esses Requisitos. Veja Desenho de Serviço.
Detection	Deteção	(Operação de Serviço) Um estágio no Ciclo de Vida de Incidentes. Deteção tem como resultado o conhecimento de um Incidente por parte do Provedor de Serviços. Deteção pode ser automática ou pode ser resultado do registro de um Incidente por parte de um Usuário.
Development	Desenvolvimento	(Desenho de Serviço) O Processo responsável por criar ou modificar um Serviço de TI ou Aplicativo. Também usado para identificar um Papel ou grupo que realiza o trabalho de Desenvolvimento.
Development Environment	Ambiente de Desenvolvimento	(Desenho de Serviço) Um Ambiente usado para criar ou modificar um Serviço de TI ou Aplicativos. Ambientes de Desenvolvimento não são normalmente sujeitos ao mesmo tipo de controle como os Ambientes de Teste ou Ambientes de Produção. Veja Desenvolvimento.
Diagnosis	Diagnóstico	(Operação de Serviço) Um estágio no Ciclo de Vida de Incidentes e Problemas. O propósito do diagnóstico é identificar uma Solução de Contorno para um Incidente ou a Causa Raiz de um Problema.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Diagnostic Script	Roteiro para Diagnóstico	(Operação de Serviço) Um conjunto de perguntas estruturado usado pela equipe da Central de Serviço para garantir que eles façam as perguntas corretas e os auxiliem na Classificação , Resolução e atribuição de Incidentes . Roteiros para Diagnóstico também podem ser disponibilizados para os Usuários para ajudá-los no diagnóstico e resolução de seus próprios Incidentes .
Differential Charging	Cobrança Diferenciada	(Estratégia de Serviço) Uma técnica usada em Cobrança para suportar o Gerenciamento das Demandas por meio de cobranças de diferentes quantias pelo mesmo Serviço de TI Função prestados em horários distintos.
Direct Cost	Custo Direto	(Estratégia de Serviço) O Custo de se prover um Serviço de TI que pode ser alocado completamente a um Consumidor específico , Centro de Custo , Projeto etc. Por exemplo: Custo de se prover Servidores ou licenças de software que não sejam compartilhadas. Veja também Custo Indireto .
Directory Service	Serviço de Diretório	(Operação de Serviço) Um Aplicativo que gerencia informações sobre a Infra-estrutura de TI disponíveis numa rede e os correspondentes Direitos de acesso de Usuário .
Do Nothing	Fazer Nada	(Desenho de Serviço) Uma Opção de Recuperação . O Provedor de Serviços formalmente acorda com seus Clientes que não será feita a Recuperação de um determinado Serviço de TI .
Document	Documento	Informação em formato legível. Um Documento pode ser em papel ou eletrônico. Por exemplo: uma declaração de Política , Acordo de Nível de Serviço , Registro de Incidente , diagrama da sala com a disposição de computadores. Veja Registro .
Downtime	Indisponibilidade	(Desenho de Serviço) (Operação de Serviço) O tempo no qual um Item de Configuração ou Serviço de TI não está Disponível durante o Tempo de Serviço Acordado . A Disponibilidade de um Serviço de TI normalmente é calculada a partir do Tempo de Serviço Acordado e sua Indisponibilidade .
Driver	Motivador	Algo que influencia a Estratégia, Objetivos ou Requisitos. Por exemplo, nova legislação ou ações de concorrentes.
Early Life Support	Suporte para Período de Funcionamento Experimental	(Transição de Serviço) O suporte fornecido para um Serviço de TI novo ou modificado por um período de tempo após ele ter sido Liberado . Durante o Suporte para Período de Funcionamento Experimental o Provedor de Serviços de TI pode rever PDIs , Níveis de Serviço e Limites de Monitoração e também fornecer Recursos adicionais para o Gerenciamento de Incidentes e Problemas .
Economies of scale	Economia de escala	(Estratégia de Serviço) A redução do Custo médio que se torna possível pelo aumento do uso de um Ativo ou Serviço de TI . Veja Economia de Escopo .
Economies of scope	Economia de escopo	(Estratégia de Serviço) A redução no Custo que é alocado a um Serviço de TI através do uso de um Ativo já existente para um propósito adicional. Por exemplo, fornecer um novo Serviço de TI a partir de uma Infra-estrutura de TI já existente. Veja Economia de escala .
Effectiveness	Eficácia	(Melhoria de Serviço Continuada) Uma medida para identificar se os Objetivos de um Processo , Serviço ou Atividade foram atingidos. Um Processo ou Atividade eficaz é aquele que atinge os seus Objetivos acordados. Veja PID .
Efficiency	Eficiência	(Melhoria de Serviço Continuada) Uma medida para identificar se a quantidade correta de Recursos foi usada para entrega de um Processo , Serviço ou Atividade . Um Processo eficiente alcança seus Objetivos com a quantidade mínima necessária de tempo, dinheiro, pessoas ou outros Recursos . Veja PID .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Emergency Change	Mudança Emergencial	(Transição de Serviço) Uma Mudança que deve ser introduzida assim que possível. Por exemplo: para resolver um Incidente Grave ou implantar uma correção de Segurança . O Processo de Gerenciamento de Mudanças normalmente tem um Procedimento específico para manipulação de Mudanças Emergenciais. Veja Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME) .
Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME)	(Transição de Serviço) Um subconjunto do Comitê Consultivo de Mudança, que toma decisões sobre Mudança Emergencial de alto impacto. Os membros do CCME podem ser nomeados no momento da convocação da reunião e depende da natureza da Mudança Emergencial.
Environment	Ambiente	(Transição de Serviço) Uma reprodução parcial da Infra-estrutura de TI que é usado para um propósito específico. Por exemplo: Ambiente de Produção , Ambiente de Testes , Ambiente de Construção . É possível ter vários Ambientes compartilhando um Item de Configuração . Por exemplo: Ambiente de Teste e de Produção podem usar diferentes partições de um único computador de grande porte. Também é usado no termo Ambiente Físico para se referir a instalações, ar condicionado, sistema de energia etc. Ambiente também é usado como um termo genérico para se referir a condições externas que influenciam ou afetam algo.
Error	Erro	(Operação de Serviço) Uma falha de desenho ou uma disfunção que causa uma Falha em um ou mais Itens de Configuração ou Serviços de TI . Um erro cometido por uma pessoa ou um Processo falho que impacta um IC ou Serviço de TI é também um Erro.
Escalation	Escalada	(Operação de Serviço) Uma Atividade que obtém Recursos adicionais quando necessário para atingir as Metas de Nível de Serviço ou expectativa dos Clientes . Escalada pode ser necessária em qualquer Processo do Gerenciamento de Serviços em TI , mas é mais comumente associada ao Gerenciamento de Incidentes , Gerenciamento de Problemas e o gerenciamento de reclamações de Cliente . Há dois tipos de Escaladas: Escalada Funcional e Escalada Hierárquica .
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	Modelo de Habilidade de eFornecimento para Organizações Cliente (eMHF-OC)	(Estratégia de Serviço) Uma estrutura para ajudar Organizações a guiarem sua análise e decisões nas Estratégias e Modelos de Fornecimento de Serviço . Esse modelo foi desenvolvido pela Carnegie Mellon University.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	Modelo de Habilidade de eFornecimento para Provedores de Serviço (eMHF-PS)	(Estratégia de Serviço) Uma estrutura para ajudar Provedores de Serviços de TI a desenvolverem sua Habilidades em Gerenciamento de Serviços de TI a partir da perspectiva do Fornecimento de Serviço . Esse modelo foi desenvolvido pela Carnegie Mellon University.
Estimation	Estimativa	O uso da experiência para prover um valor aproximado para uma Métrica ou Custo . Estimativa também é usada no Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade como o método de Modelagem mais barato e menos preciso.
Evaluation	Avaliação	(Transição de Serviço) O Processo responsável pela avaliação de um Serviço de TI novo ou modificado para garantir que os Riscos foram gerenciados e para ajudar a determinar se devemos prosseguir com uma Mudança. Avaliação também é o termo usado para quando queremos comparar um Resultado real com um pretendido, ou comparar uma alternativa com outra.
Event	Evento	(Operação de Serviço) Uma mudança de estado a qual possui significado para o gerenciamento de um Item de Configuração ou Serviço de TI . Evento também é o termo usado para quando um Alerta ou notificação criada por qualquer Serviço de TI , Item de Configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de Operações de IT e às vezes podem levar à geração e registro de Incidentes .
Event Management	Gerenciamento de Evento	(Operação de Serviço) O Processo responsável por gerenciar Eventos durante o seu Ciclo de Vida . Gerenciamento de Eventos é uma das principais Atividades de Operações de IT .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Exception Report	Relatórios de Exceção	Um Documento contendo detalhes sobre um ou mais PIDs ou outras metas importantes que tenham excedido Limites definidos. Exemplos incluem metas de ANS que estão para serem violadas ou que já violaram, ou uma Métrica de Desempenho indicando um potencial problema de Capacidade .
Expanded Incident Lifecycle	Ciclo de Vida do Incidente Expandido	(Desenho de Serviço) Detalhes dos estágios do Ciclo de Vida de um Incidente . Os estágios são Deteção , Diagnóstico , Reparo , Recuperação e Restauração . O Ciclo de Vida do Incidente Expandido é usado para ajudar a entender todas as contribuições ao Impacto de Incidentes e a como Planejar para que sejam controlados ou reduzidos.
External Customer	Cientes Externos	Cientes que trabalham para um diferente Negócio daquele relacionado ao Provedor de Serviços de TI . Veja Provedor de Serviços Externos , Cientes Internos .
External Metric	Métrica Externa	Uma Métrica que é usada para medir a entrega de um Serviço de TI a um Cliente . Métricas Externas são geralmente definidas em ANSs e relatados a Cientes . Veja Métrica Interna .
External Service Provider	Provedor de Serviços Externo	(Estratégia de Serviço) Um Provedor de Serviços que faça parte de uma Organização diferente aos dos seus Cientes . Um Provedor de Serviços de TI pode ter tanto Cientes Internos quanto Cientes Externos . Veja Provedor de Serviço Tipo III .
External Sourcing	Fornecimento Externo	Sinônimo para Terceirização .
Facilities Management	Gerenciamento das Instalações	(Operação de Serviço) A Função responsável pelo gerenciamento do Ambiente físico onde a Infra-estrutura de TI está localizada. Gerenciamento das Instalações inclui todos os aspectos do gerenciamento do Ambiente físico, por exemplo, energia e refrigeração, Acesso às instalações e monitoração ambiental.
Failure	Falha	(Operação de Serviço) Perda na habilidade de Operar como definido na Especificação ou de entregar o resultado requerido. O termo Falha também pode ser usado ao se referir a Serviços de TI , Processos , Atividades , Item de Configuração , etc. Uma Falha geralmente causa um Incidente .
Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	Modos de Falha e Análise dos Efeitos (MFAE)	Uma abordagem para avaliar potenciais Impactos de Falhas . MFAE envolve analisar o que aconteceria depois de uma Falha em cada Item de Configuração , subindo por todo o relacionamento entre eles até chegar ao efeito causado no Negócio . MFAE é geralmente usado no Gerenciamento da Segurança de Informação e no Planejamento da Continuidade do Serviço de TI .
Fast Recovery	Recuperação Rápida	(Desenho de Serviço) Uma Opção de Recuperação que é também conhecida como Prontidão a quente . Provisão é feita para Recuperar o Serviço de TI num período curto de tempo, tipicamente menos de 24 horas. Recuperação Rápida geralmente envolve Instalações Fixas dedicadas com Sistemas de computadores e software configurado pronto para executarem Serviços de TI . Recuperação Rápida pode levar até 24 horas se existe a necessidade de Restaurar dados a partir de Cópias de Segurança .
Fault	Falta	Sinônimo para Erro .
Fault Tolerance	Tolerância a Falhas	(Desenho de Serviço) A habilidade de um Serviço de TI ou Item de Configuração de continuar a Operar corretamente após a Falha de um Componente . Veja Resiliência , Contramedida .
Fault Tree Analysis (FTA)	Análise da Árvore de Falha (AAF)	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Uma técnica que pode ser usada para determinar a cadeia de Eventos que levaram a um Problema . Análise da Árvore de Falha representa uma cadeia de Eventos usando notação Boleana em um diagrama.
Financial Management	Gerenciamento Financeiro	(Estratégia de Serviço) A Função e o Processo responsável por gerenciar os requisitos de Orçamento , Contabilidade e Cobrança de um Provedor de Serviço de TI .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
First-line Support	Suporte de Primeiro Nível	(Operação de Serviço) O primeiro nível na hierarquia dos Grupos de Suporte envolvidos na resolução de Incidentes . Cada nível contém mais competências especializadas, ou mais tempo, ou outros Recursos . Veja Escalada .
Fishbone Diagram	Diagrama de Espinha de Peixe	Sinônimo para Diagrama de Ishikawa .
Fit for Purpose	Adequado para o Propósito	Um termo informal usado para descrever um Processo , Item de Configuração , Serviço de TI , etc. que é capaz de atingir seus Objetivos ou Níveis de Serviço . Se tornar Adequado para o Propósito requer que o Desenho , implantação, Controle e manutenção bem executados sejam adequados.
Fixed Cost	Custo Fixo	(Estratégia de Serviço) Um Custo que não varia com o uso pelo Serviço de TI . Por exemplo: o Custo de hardware de um Servidor . Veja Custo Variável .
Fixed Facility	Instalações Fixas	(Desenho de Serviço) Um prédio ou instalações permanentes, disponível para o uso quando necessário pelo Plano de Continuidade dos Serviços de TI . Veja Opção de Recuperação , Instalações Móveis .
Follow the Sun	Siga o Sol	(Operação de Serviço) Uma metodologia para usar Centrais de Serviço e Grupos de Suporte ao redor no mundo para prover Serviços em regime 24 * 7 de forma transparente. Chamadas , Incidentes , Problemas e Requisições de Serviços são encaminhadas entre os grupos que estão em diferentes fusos horários.
Fulfilment	Finalização	Realizar Atividades para atender uma necessidade ou uma Requisição . Por exemplo, através do fornecimento de um novo Serviço de TI , ou atender uma Requisição de Serviço .
Function	Função	Uma equipe ou grupo de pessoas e as ferramentas que são utilizadas para conduzir um ou mais Processos ou Atividades . Por exemplo, a Central de Serviços . O termo Função também possui outros dois significados: <ul style="list-style-type: none"> • Um propósito específico para um Item de Configuração, Pessoa, Equipe, Processo ou Serviço de TI. Por exemplo, uma Função de um Serviço de Correio Eletrônico pode ser a de armazenar e encaminhar os e-mails recebidos, uma Função de um Processo de Negócio pode ser o envio de mercadorias aos Clientes. • Executar seu propósito corretamente, "O computador está funcionando".
Functional Escalation	Escalada Funcional	(Operação de Serviço) Transferência de um Incidente , Problema ou Mudança para uma equipe técnica que tenha maior nível de especialização e conhecimento técnico que possa auxiliar na Escalada .
Gap Analysis	Análise da Diferença	(Melhoria de Serviço Continuada) Uma Atividade que compara dois conjuntos de dados e identifica as diferenças. Análise da Diferença é normalmente usada para comparar um conjunto de Requisitos com o que foi realmente entregue. Veja Comparativo .
Governance	Governança	Garantir que Políticas e Estratégia sejam realmente implantadas e que os Processos requeridos estão sendo corretamente seguidos. Governança inclui a definição de Papéis e responsabilidades, medidas e relatórios, e tomar as ações para resolver qualquer questão.
Gradual Recovery	Recuperação Gradual	(Desenho de Serviço) Uma Opção de Recuperação que é também conhecida como Prontidão a frio. Provisão é feita para Recuperar o Serviço de TI num período superior a de 72 horas. Recuperação Gradual geralmente envolve Instalações Fixas ou Móveis que tenham o suporte de ambiente necessário e cabeamento de rede, mas sem Sistemas de computadores. O hardware e software são instalados como parte do Plano de Continuidade dos Serviços de TI .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Guideline	Recomendação	Um Documento descrevendo as Melhores Práticas que recomendam o que pode ser feito. Conformidade para com as Recomendações não é normalmente mandatório. Veja Norma .
Help Desk	Central de Ajuda	(Operação de Serviço) Um ponto de contato para Usuários registrarem seus Incidentes . Uma Central de Ajuda normalmente tem um foco mais técnico se comparado com a Central de Serviços e não provê um Ponto Único de Contato para todas as interações. O termo Central de Ajuda geralmente é usado como sinônimo para Central de Serviços .
Hierarchic Escalation	Escalada Hierárquica	(Operação de Serviço) Informar ou envolver níveis gerenciais mais seniores para ajudar em uma Escalada.
High Availability	Alta Disponibilidade	(Desenho de Serviço) Uma abordagem ou desenho que minimiza ou mascara os efeitos que uma Falha em um Item de Configuração causa nos Usuários de um Serviço de TI . Soluções de Alta Disponibilidade são Desenhadas para atingir um nível acordado de Disponibilidade e faz uso de técnicas tais como Tolerância a Falhas , Resiliência e Recuperação Rápida para reduzir o número de Incidentes e o Impacto dos Incidentes .
Hot Standby	Prontidão a quente	Sinônimo para Recuperação Imediata .
Identity	Identidade	(Operação de Serviço) Um nome que é usado para identificar unicamente um Usuário , pessoa ou Papel . A Identidade é usada para concessão de Direitos para esse usuário , pessoa ou Papel . Exemplos de Identidades pode ser o nome de usuário SilvaJ ou o Papel "gerente de Mudança ".
Immediate Recovery	Recuperação Imediata	(Desenho de Serviço) Uma Opção de Recuperação que é também conhecida como Prontidão a quente. Provisão é feita para Recuperar o Serviço de TI sem nenhuma perda de Serviço. Recuperação Imediata tipicamente usa tecnologias como espelhamento, balanceamento de carga e divisão de instalações.
Impact	Impacto	(Operação de Serviço) (Transição de Serviço) Uma medida do efeito de um Incidente , Problema ou Mudança em Processos de Negócio . Impacto normalmente é baseado em como os Níveis de Serviço serão afetados. Impacto e Urgência são usados para definir a Prioridade .
Incident	Incidente	(Operação de Serviço) Uma interrupção não planejada de um Serviço de TI ou uma redução da Qualidade de um Serviço de TI . Falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um Serviço de TI é também um Incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Incident Management	Gerenciamento de Incidente	(Operação de Serviço) O Processo responsável por gerenciar o Ciclo de Vida de todos os Incidentes . O principal Objetivo do Gerenciamento de Incidente é restabelecer o Serviço de TI aos Usuários o mais rápido possível.
Incident Record	Registro de Incidente	(Operação de Serviço) Um Registro contendo os detalhes de um Incidente . Cada Registro de Incidente documenta o Ciclo de Vida de um único Incidente .
Indirect Cost	Custo Indireto	(Estratégia de Serviço) O Custo de prover um Serviço de TI que não possa ser alocado por completo a um Cliente em particular. Por exemplo, Custo para fornecer Servidores ou licenças de softwares compartilhados. Também conhecido como Custo Adicional . Veja Custo Direto .
Information Security Management (ISM)	Gerenciamento de Segurança da Informação (GSI)	(Desenho de Serviço) O Processo que garante a Confidencialidade , Integridade e Disponibilidade dos Ativos de uma Organização , informação, dados e Serviços de TI . Gerenciamento de Segurança da Informação normalmente é parte de uma abordagem Organizacional para Gerenciamento da Segurança, a qual por sua vez possui um escopo mais abrangente do que o Provedor de Serviço de TI , que inclui o manuseio de documentos, acesso as instalações, chamadas telefônicas, etc., para toda a Organização .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Information Security Management System (ISMS)	Sistema do Gerenciamento de Segurança da Informação (SGSI)	(Desenho de Serviço) A estrutura da Política , Processos , Normas , Recomendações e ferramentas que garantem que uma Organização podem atingir seus Objetivos de gerenciamento de Segurança da Informação .
Information Security Policy	Política de Segurança da Informação	(Desenho de Serviço) A Política que governa a abordagem da Organização quanto ao Gerenciamento de Segurança da Informação .
Information Technology (IT)	Tecnologia da Informação (TI)	O uso da tecnologia para o armazenamento, comunicação ou processamento da informação. A tecnologia tipicamente inclui computadores, telecomunicações, Aplicativos e outros softwares. A informação pode incluir dados de Negócio , voz, imagens, vídeo, etc. Tecnologia da Informação é freqüentemente usada para suportar Processos de Negócio por meio de Serviços de TI .
Infrastructure Service	Serviço de Infra-estrutura	Um Serviço de TI que não é usado diretamente pelo Negócio , mas é requerido pelo Provedor de Serviço de TI de forma que ele possa prover outros Serviços de TI . Por exemplo: Serviços de Diretórios , Serviços de identificação ou Serviços de Comunicação .
Insourcing	Internalização	Sinônimo para Fornecimento Interno .
Integrity	Integridade	(Desenho de Serviço) Um princípio de segurança que garante que dados e Itens de Configuração somente sejam modificados por pessoas e Atividades autorizadas. Integridade considera todas as possíveis causas de modificação, incluindo Falhas de hardware e software, Eventos ambientais e intervenção humana.
Interactive Voice Response (IVR)	Resposta de Voz Interativa (RVI)	(Operação de Serviço) Uma forma de Distribuição de Chamada Automática que aceita interação de Usuários , tais como pressionamento de teclas e comandos de voz para identificar o destino correto das Chamadas recebidas.
Intermediate Recovery	Recuperação Intermediária	(Desenho de Serviço) Uma Opção de Recuperação que também é conhecida como Prontidão a morno . Provisão é feita para Recuperar o Serviço de TI num período entre 24 e 72 horas. Recuperação Intermediária normalmente usa Instalações Fixas ou Móveis compartilhadas que possuem Componentes como Sistemas computacionais e Redes . O hardware e software precisarão ser configurados e os dados deverão ser recuperados, de acordo com o Plano de Continuidade do Serviço de TI .
Internal Customer	Cliente Interno	Um Cliente que trabalha para o mesmo Negócio que o Provedor de Serviço de TI pertence. Veja Provedor de Serviços Internos , Cliente Externo .
Internal Metric	Métrica Interna	Uma Métrica que é usada internamente pelo Provedor de Serviço de TI para Monitorar a Eficiência , Eficácia ou Efetividade em Custo dos processos internos do Provedor de Serviços de TI . Métricas Internas não são normalmente reportadas ao Cliente do Serviço de TI . Veja Métrica Externa .
Internal Rate of Return (IRR)	Taxa Interna de Retorno (TIR)	(Estratégia de Serviço) Uma técnica utilizada para tomar decisões sobre Gasto de Capital . A TIR calcula um número que permite que duas ou mais alternativas de investimentos sejam comparadas. Uma TIR maior indica um investimento melhor. Veja Valor Presente Líquido , Retorno do Investimento .
Internal Service Provider	Provedor de Serviço Interno	(Estratégia de Serviço) Um Provedor de Serviço de TI que faz parte do mesmo Negócio que seus Clientes . Um Provedor de Serviço Interno pode ter tanto Clientes Internos quanto Clientes Externos . Veja Provedor de Serviço Tipo I , Provedor de Serviço Tipo II , Internalização .
Internal Sourcing	Fornecimento Interno	(Estratégia de Serviço) Usar um Provedor de Serviço Interno para gerenciar Serviços de TI . Veja Fornecedor de Serviço , Provedor de Serviço Tipo I , Provedor de Serviço Tipo II .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
International Organization for Standardization (ISO)	Organização Internacional para Normatização (OIN)	A Organização Internacional para Normatização (ISO) é a maior desenvolvedora mundial de Normas . A ISO é uma organização não governamental formada pelas Associações Nacionais de Normas presentes em mais de 156 países. No Brasil, essa Organização é representada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Mais informações sobre a ISO está disponível em http://www.iso.org
International Standards Organisation	Organização de Normas Internacionais	Veja Organização Internacional para Normatização (OIN) .
Internet Service Provider (ISP)	Provedor de Serviço Internet (PSI)	Um Provedor de Serviço Externo que provê acesso a Internet. A maioria dos PSI fornece outros Serviços de TI tais como custódia de servidores web.
Invocation	Invocar	(Desenho de Serviço) Iniciação dos passos definidos por um Plano. Por exemplo, iniciação do Plano de Continuidade do Serviço de TI para um ou mais Serviços de TI .
Ishikawa Diagram	Diagrama de Ishikawa	(Operação de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Uma técnica que ajuda uma equipe a identificar todas as possíveis causas de um Problema. Originalmente desenvolvida por Kaoru Ishikawa, o resultado dessa técnica é um diagrama que se assemelha a uma espinha de peixe.
ISO 9000	ISO 9000	Um termo genérico usado para referenciar o número de uma Norma e Recomendações internacionais voltado a Sistemas da Gestão da Qualidade . Veja http://www.iso.org/ para mais informações. Veja OIN .
ISO 9001	ISO 9001	Uma Norma internacional para os Sistemas da Gestão da Qualidade . Veja ISO 9000, Norma .
ISO/IEC 17799	ISO/IEC 17799	(Melhoria de Serviço Continuada) Código de Prática ISO para o Gerenciamento de Segurança da Informação . Veja Norma .
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	Especificação ISO e Código de Prática para Gerenciamento de Serviços em TI . ISO/IEC 20000 é alinhado com as Melhores Prática ITIL
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Especificação ISO para o Gerenciamento de Segurança da Informação . O Código de Prática correspondente é a ISO/IEC 17799 . Veja Norma .
IT Directorate	Diretor de TI	(Melhoria de Serviço Continuada) Gerente Sênior dentro de um Provedor de Serviço, encarregado do desenvolvimento e entrega de Serviços de TI . Geralmente utilizado em departamentos do governo do Reino Unido.
IT Infrastructure	Infra-estrutura de TI	Todo o hardware, software, redes, instalações, etc que são necessárias para Desenvolver, Testar, entregar, Monitorar, Controlar ou suportar Serviços de TI . O termo Infra-estrutura de TI inclui toda a Tecnologia da Informação , exceto as pessoas, Processos e documentação associada.
IT Operations	Operações de IT	(Operação de Serviço) Atividades executadas pelo Controle de Operações de TI , que inclui Gerenciamento de Console, Programação de Trabalho, Cópias de Segurança, Recuperação e Gerenciamento de Impressões . Operações de IT é também usado como sinônimo de Operação de Serviço .
IT Operations Control	Controle de Operações de TI	(Operação de Serviço) A Função responsável pela Monitoração e Controle dos Serviços de TI e Infra-estrutura de TI . Veja Ponte de Operações .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
IT Operations Management	Gerenciamento de Operações de IT	(Operação de Serviço) A Função dentro de um Provedor de Serviço de TI o qual realiza as Atividades diárias necessárias para o gerenciamento de um ou mais Serviços de TI e da Infra-estrutura de TI que eles dependem. O Gerenciamento de Operações de IT inclui o Controle de Operações de TI e Gerenciamento das Instalações .
IT Service	Serviços de TI	Um Serviço provido para um ou mais Cientes por um Provedor de Serviço de TI . Um Serviço de TI é baseado no uso da Tecnologia da Informação e oferece apoio aos Processos de Negócio de Clientes . Um Serviço de TI é composto pela combinação de pessoas, Processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço .
IT Service Continuity Management (ITSCM)	Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI (GCSTI)	(Desenho de Serviço) O Processo responsável pelo gerenciamento dos Riscos que podem ter um sério impacto nos Serviços de TI . O GCSTI garante que o Provedor de Serviço de TI pode sempre prover o mínimo Nível de Serviço acordado, através da redução do Risco a um nível aceitável e Planejamento da Recuperação dos Serviços de TI . GCSTI deve ser definido de forma a suportar o Gerenciamento da Continuidade de Negócio .
IT Service Continuity Plan	Plano de Continuidade do Serviço de TI	(Desenho de Serviço) Um Plano que define os passos necessários para Recuperar um ou mais Serviços de TI . O Plano deve identificar os aspectos para a Invocação , pessoas a serem envolvidas, comunicações, etc. O Plano de Continuidade do Serviço de TI deve ser parte do Plano de Continuidade de Negócio .
IT Service Management (ITSM)	Gerenciamento de Serviço de TI (GSTI)	A implantação e gerenciamento da Qualidade dos Serviços de TI de forma a atender as necessidades de Negócio . O Gerenciamento de Serviços de TI é feito pelos Provedores de Serviço de TI por meio da combinação de pessoas, Processo e Tecnologia da Informação . Veja Gerenciamento de Serviço .
IT Service Management Forum (itSMF)	Fórum de Gerenciamento de Serviço de TI (FGSti)	O Fórum de Gerenciamento de Serviço de TI é uma Organização independente dedicada a promoção de uma abordagem profissional para o Gerenciamento de Serviço de TI . O Fórum é uma Organização sem fins lucrativos como representações por todo o mundo (Capítulos do itSMF). O Fórum e seus membros contribuem para o desenvolvimento do ITIL e padrões associados ao Gerenciamento de Serviço de TI . Veja http://www.itsmf.com/ para mais informações.
IT Service Provider	Provedor de Serviço de TI	(Estratégia de Serviço) Um Provedor de Serviço que oferece Serviços de TI para Clientes Internos ou Clientes Externos .
IT Steering Group (ISG)	Grupo Gestor de TI (GGT)	Um grupo formal responsável por garantir que as estratégias e Planos do Negócio e do Provedor de Serviço de TI estejam alinhados. Um Grupo Gestor de TI inclui representantes sêniores das áreas de Negócio e do Provedor de Serviço de TI .
ITIL	IT Infrastructure Library (ITIL)	Um conjunto de Melhores Práticas que orientam o Gerenciamento de Serviço de TI . ITIL é de propriedade do OGC e consiste de uma série de publicações que fornecem recomendações para o provisionamento da Qualidade dos Serviços de TI , e dos Processos e recursos necessários para suportá-los. Veja http://www.itil.co.uk/ para mais informações.
Job Description	Descrição de Trabalho	Um Documento que define Papéis , responsabilidades, habilidades e conhecimentos necessários para uma Pessoa em particular. Uma Descrição de Trabalho pode incluir múltiplos Papéis , por exemplo: os Papéis de Gerente de Configuração e Gerente de Mudança podem em algumas situações serem executados pela mesma pessoa.
Job Scheduling	Programação de Trabalho	(Operação de Serviço) Planejamento e gerenciamento da execução de tarefas de software que sejam necessárias como parte da entrega de um Serviço de TI . A Programação de Trabalho é executada pelo gerenciamento de Operações de TI e é frequentemente automatizada usando ferramentas de software que executam tarefas em segundo plano ou imediatamente, em horários específicos do dia, semana, mês ou ano.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Kano Model	Modelo Kano	(Estratégia de Serviço) Um Modelo desenvolvido por Noriaki Kano que é usado para compreender as preferências do Cliente . O Modelo Kano considera Atributos de um Serviço de TI agrupado em áreas tais como Fatores Básicos, Fatores de Entusiasmo, Fatores de Desempenho, etc.
Kepner & Tregoe Analysis	Análise de Kepner-Tregoe	(Operação de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Uma abordagem estruturada para resolução de Problemas . O Problema é analisado com base em “o quê”, “onde”, “quando” e “extensão”. Possíveis causas são então identificadas. A causa mais provável é testada. A causa verdadeira é verificada.
Key Performance Indicator (KPI)	Principal Indicador de Desempenho (PID)	(Melhoria de Serviço Continuada) Uma Métrica que é usada para auxiliar no gerenciamento de um Processo , Serviço de TI ou Atividade . Várias Métricas podem ser mensuradas, mas somente as mais importantes devem ser definidas como PIDs e usadas para ativamente gerenciar e reportar sobre o Processo , Serviço de TI ou Atividade . PIDs devem ser selecionadas para garantir que a Eficiência , Eficácia e Efetividade em Custo sejam todas gerenciadas. Veja Fator Crítico de Sucesso .
Knowledge Base	Base do Conhecimento	(Transição de Serviço) Uma base de dados lógica que contém os dados do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço .
Knowledge Management	Gerenciamento do Conhecimento	(Transição de Serviço) O Processo responsável por coletar, analisar, armazenar e compartilhar conhecimentos e informações com o restante da Organização . O principal propósito do Gerenciamento do Conhecimento é a melhoria da Eficiência através da redução da necessidade de redescobrir conhecimento. Veja Dados-para-Informação-para-Conhecimento-para-Sabedoria , Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço .
Known Error	Erro Conhecido	(Operação de Serviço) Um Problema o qual possui Causa Raiz e Solução de Contorno documentados. Erros Conhecidos são criados e gerenciados por todo o seu Ciclo de Vida pelo Gerenciamento de Problema . Erros Conhecidos também podem ser identificados pelo Desenvolvimento ou Fornecedores .
Known Error Database (KEDB)	Base de dados de Erro Conhecido (BDEC)	(Operação de Serviço) A Base de Dados que contém todos os Registros de Erros Conhecido . Esta Base de Dados é criada pelo Gerenciamento de Problema e é usada pelo Gerenciamento de Incidente e Gerenciamento de Problema . A Base de dados de Erro Conhecido é parte do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço
Known Error Record	Registro de Erro Conhecido	(Operação de Serviço) O Registro que contém os detalhes sobre um Erro Conhecido . Cada Registro de Erro Conhecido documenta o Ciclo de Vida de um Erro Conhecido , incluindo seu Status , Causa Raiz e Solução de Contorno . Em algumas implementações, um Erro Conhecido é documentado usando campos adicionais presentes no Registro de Problema .
Lifecycle	Ciclo de Vida	As diversas fases na vida de um Serviço de TI , Item de Configuração , Incidente , Problema , Mudança etc. O Ciclo de Vida define as Categorias para Status e transições de Status que são permitidas. Por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> • O Ciclo de Vida de uma Aplicação inclui Requisitos, Desenho, Construção, Teste, Implementação, Operação, Otimização. • O Ciclo de Vida expandido de um Incidente inclui: Detecção, Resposta, Diagnóstico, Reparo, Recuperação, Restauração. • O Ciclo de Vida de um Servidor pode incluir: Pedido, Recebido, Em Teste, Produção, Obsoleto, etc.
Line of Service (LOS)	Linha de Serviço (LDS)	(Estratégia de Serviço) Um Serviço Principal ou Serviço de Apoio que possui múltiplos Pacotes de Nível de Serviço. Uma Linha de Serviço é gerenciada por um Gerente de Produto e cada Pacote de Nível de Serviço é desenhado para apoiar um determinado segmento de mercado.
Live	Produção	(Transição de Serviço) Refere-se a um Serviço de TI ou Item de Configuração que está sendo usado para entregar um Serviço a um Cliente .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Live Environment	Ambiente de Produção	(Transição de Serviço) Um Ambiente controlado contendo os Itens de Configuração em Produção usados para entregar Serviços de TI para Clientes.
Maintainability	Sustentabilidade	(Desenho de Serviço) Uma medida de quão rápido e Efcaz um Item de Configuração ou Serviço de TI pode ser restaurado à operação normal após uma Falha . Sustentabilidade é freqüentemente medida e reportada como TMRS . Sustentabilidade é também usada no contexto de Desenvolvimento de Software ou Serviço de TI para significar a habilidade de ser mudada ou reparada com facilidade.
Major Incident	Incidente Grave	(Operação de Serviço) A maior Categoria de Impacto para um Incidente . Um Incidente Grave resulta em interrupção significativa ao Negócio .
Managed Services	Serviços Gerenciados	(Estratégia de Serviço) Sinônimo para Serviços de TI Terceirizados . Também usado na ISO/IEC 20000 como um sinônimo para Serviços de TI , mesmo se Terceirizado ou não.
Management Information	Informações Gerenciais	Informação que é usada para suportar a tomada de decisão pelos gerentes. Informações Gerenciais é freqüentemente gerada automaticamente por ferramentas que suportam os diversos Processos de Gerenciamento de Serviço de TI . Informações Gerenciais freqüentemente inclui os valores de PIDs tais como “Porcentagem de Mudanças que levam a Incidentes ” ou “ Taxa de Resolução em Primeiro Contato ”.
Management of Risk (MoR)	Gerenciamento de Risco (GdR)	A metodologia do OGC para gerenciar Riscos . GdR inclui todas as Atividades necessárias para identificar e Controlar a exposição ao Risco que pode ter algum impacto no atingimento dos Objetivos de Negócio de uma Organização . Veja http://www.m-o-r.org/ para mais informações.
Management System	Sistema de Gerenciamento	A estrutura de Políticas , Processos e Funções que garantem que uma Organização pode atingir seus Objetivos .
Manual Workaround	Solução de Contorno Manual	Uma Solução de Contorno que requer intervenção manual. Solução de Contorno Manual é também usada como nome de uma Opção de Recuperação na qual o Processo de Negócio Opera sem o uso dos Serviços de TI . Esta é uma medida temporária e é geralmente combinada com outra Opção de Recuperação .
Marginal Cost	Custo Marginal	(Estratégia de Serviço) O Custo de continuar a prover o Serviço de TI . Custo Marginal não inclui investimentos já realizados, por exemplo, o custo de desenvolver novo software e realizar treinamento.
Market Space	Espaço de Mercado	(Estratégia de Serviço) Todas as oportunidades que um Provedor de Serviço de TI pode explorar para atender as necessidades de negócio de Clientes . O Espaço de Mercado identifica os Serviços de TI possíveis que um Provedor de Serviços de TI pode desejar considerar para fornecer.
Maturity	Maturidade	(Melhoria de Serviço Continuada) Uma medida da Confiabilidade , Eficiência e Eficácia de um Processo , Função , Organização etc. Os Processos e Funções mais maduros estão formalmente alinhados com a Estratégia e Objetivos de Negócio e são suportados por uma estrutura de melhoria continuada.
Maturity Level	Nível de Maturidade	Um nível nomeado de um modelo de maturidade, tal como a Integração do Modelo de Maturidade da Habilidade da Carnegie Mellon.
Mean Time Between Failures (MTBF)	Tempo Médio Entre Falhas (TMEF)	(Desenho de Serviço) Uma Métrica para medir e relatar a Confiabilidade . TMEF é o tempo médio que um Item de Configuração ou Serviços de TI consegue realizar sua Função acordada sem interrupção. É medido a partir do momento em que o Item de Configuração ou Serviço de TI começa a funcionar, até sua próxima falha.
Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	Tempo Médio Entre Incidentes de Serviço (TMEIS)	(Desenho de Serviço) Uma Métrica para medir e relatar a Confiabilidade . TMEIS é o tempo médio desde quando um Sistema ou Serviço de TI falha, até a sua próxima falha. TMEIS é igual ao TMEF + TMRS.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Mean Time To Repair (MTTR)	Tempo Médio Para Reparo (TMPR)	O tempo médio levado para reparar um Item de Configuração ou Serviço de TI após uma falha do mesmo. TMPR é medido do momento em que o Item de Configuração ou Serviços de TI falhou até quando ele é Reparado . TMPR não inclui o tempo necessário para Recuperar ou Restaurar . TMPR é algumas vezes usado de forma incorreta no lugar do Tempo Médio para Restaurar Serviço .
Mean Time to Restore Service (MTRS)	Tempo Médio para Restaurar Serviço (TMRS)	O tempo médio levado para Restaurar um Item de Configuração ou Serviço de TI após uma falha do mesmo. TMRS é medido do momento em que o Item de Configuração ou Serviços de TI falhou até quando ele estiver completamente restaurado e executando sua funcionalidade normal. Veja Sustentabilidade , Tempo Médio Para Reparo .
Metric	Métrica	(Melhoria de Serviço Continuada) Algo que é medido e reportado para ajudar a gerenciar um Processo , Serviço de TI ou Atividade . Veja PDI .
Middleware	Software intermediário	(Desenho de Serviço) Software que conecta dois ou mais Componentes ou Aplicativos de Software. Software intermediário é geralmente adquirido de um Fornecedor , ao invés de desenvolvido internamente no Provedor de Serviço de TI . Veja Software de prateleira .
Mission Statement	Enunciado da Missão	O Enunciado da Missão de uma Organização é uma descrição breve, porém completa do propósito geral e intenções daquela Organização . Informa o que deverá ser alcançado, mas não como isso deverá ser feito.
Model	Modelo	Uma representação de um Sistema , Processo , Serviço de TI , Item de Configuração etc. que é usado para ajudar a entender ou prever um comportamento futuro.
Modelling	Modelagem	Uma técnica que é usada para prever o comportamento futuro de um Sistema , Processo , Serviço de TI , Item de Configuração etc. Modelagem é normalmente usada no Gerenciamento Financeiro , Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento da Disponibilidade .
Monitor Control Loop	Ciclo de Controle Monitorado	(Operação de Serviço) Monitoração do resultado de uma Tarefa , Processo , Serviço de TI ou Item de Configuração ; comparar este resultado com um parâmetro ou norma pré-definida e iniciar ações apropriadas com base nessa comparação.
Monitoring	Monitoração	(Operação de Serviço) Observação repetitiva de um Item de Configuração , Serviço de TI ou Processo para detectar Eventos e garantir que o status corrente seja conhecido.
Near-Shore	Próximo da Fronteira	(Estratégia de Serviço) Fornecimento de Serviços a partir de um país próximo daquele onde o cliente fica. Isso pode ser o fornecimento de um Serviço de TI ou Funções de apoio, tal qual uma Central de Serviço . Veja Dentro da Fronteira , Distante da Fronteira .
Net Present Value (NPV)	Valor Presente Líquido (VPL)	(Estratégia de Serviço) Uma técnica usada para ajudar a tomar decisões sobre Gastos de Capital . VPL compara fluxos de caixa de entrada e de saída. VPL positivo indica que o investimento vale a pena. Veja Taxa Interna de Retorno , Retorno do Investimento .
Notional Charging	Cobrança Teórica	(Estratégia de Serviço) Uma abordagem para a Cobrança de Serviços de TI . A Cobrança a Clientes é calculada e eles são informados da mesma, porém nenhum dinheiro é realmente transferido. Cobrança Teórica é às vezes introduzida para garantir que os Clientes estejam cientes dos Custos incorridos por eles, ou como um estágio durante a introdução da Cobrança real e efetiva.
Objective	Objetivo	O propósito definido ou meta de um Processo , uma Atividade ou de uma Organização como um todo. Objetivos são geralmente expressos como metas mensuráveis. O termo Objetivo é também informalmente usado quando quer se dizer Requisito . Veja Resultado .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Off the Shelf	De prateleira	Sinônimo para software comercial adquirido pronto e acabado, muitas vezes denominado “de prateleira”.
Office of Government Commerce (OGC)	Departamento de Comércio do Governo (DCG)	O OGC detém os direitos de cópia e da marca registrada ITIL. É um departamento do governo britânico que suporta a entrega da agenda de aquisições do governo através de seu trabalho colaborativo de aquisição e no aumento do nível de habilidades de aquisição com os departamentos. Também fornece suporte para projetos complexos do setor público.
Office of Public Sector Information (OPSI)	Departamento de Informação do Setor Público (DISP)	OPSI licencia o material com direito de cópia da Coroa britânica usado nas publicações da ITIL. É um departamento do governo britânico que fornece acesso instantâneo à legislação britânica, licencia a reutilização do direito de Cópia da Coroa, gerencia o esquema de troca de informações, mantém o registro de ativos de informação do governo e fornece recomendações na publicação de documentos oficiais.
Off-shore	Distante da Fronteira	(Estratégia de Serviço) Fornecimento de Serviços a partir de um país fora daquele onde o cliente fica, geralmente num continente diferente. Isso pode ser o fornecimento de um Serviço de TI ou Funções de apoio, tal qual uma Central de Serviço . Veja Dentro da Fronteira , Próximo da Fronteira .
On-shore	Dentro da Fronteira	(Estratégia de Serviço) Fornecimento de Serviços a partir do próprio país onde o cliente fica. Veja Próximo da Fronteira , Distante da Fronteira .
Operate	Operar	Funcionar conforme esperado. Um Processo ou Item de Configuração é dito que Opera se está entregando os resultados Requeridos . Operar também significa realizar uma ou mais Operações . Por exemplo: Operar um computador é realizar as Operações do dia-a-dia necessárias para que ele funcione conforme esperado.
Operation	Operação	(Operação de Serviço) O gerenciamento diário de um Serviço de TI , Sistema ou Item de Configuração . Operação também significa qualquer Atividade ou Transação pré-definida, por exemplo, carregar uma fita magnética, receber dinheiro no caixa de uma loja ou ler dados de um sistema de armazenagem de disco.
Operational	Operacional	O mais baixo dos três níveis de Planejamento e execução (Estratégico , Tático , Operacional). Atividades Operacionais incluem o dia-a-dia ou Planejamento de curto prazo ou execução de um Processo de Negócio ou Processo de Gerenciamento de Serviço de TI . O termo Operacional é também usado como sinônimo para Produção .
Operational Cost	Custo Operacional	Custo resultante da execução dos Serviços de TI . Frequentemente composto por pagamentos repetitivos. Por exemplo: custos com folha de pagamento, manutenção de hardware e eletricidade (também conhecido como “despesa corrente” ou “gastos de receita”). Veja Gasto de Capital .
Operational Expenditure (OPEX)	Despesa Operacional (DO)	Sinônimo para Custo Operacional .
Operational Level Agreement (OLA)	Acordo de Nível Operacional (ANO)	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Um Acordo entre um Provedor de Serviço de TI e outra parte da mesma Organização . Um ANO suporta a entrega de Serviços de TI do Provedor de Serviço de TI aos seus Clientes . O ANO define produtos ou Serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes. Por exemplo, pode haver um ANO entre: <ul style="list-style-type: none"> • O Provedor de Serviço de TI e o departamento de compras para obter hardware dentro de um prazo acordado. • A Central de Serviços e um Grupo de Suporte para fornecer Resolução de Incidente dentro de um prazo acordado. Veja Acordo de Nível de Serviço .
Operations Bridge	Ponte de Operações	(Operação de Serviço) Uma localidade física onde os Serviços de TI e a Infra-estrutura de TI são monitorados e gerenciados.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Operations Control	Controle de Operações	Sinônimo para Controle de Operações de TI .
Operations Management	Gerenciamento de Operações	Sinônimo para Gerenciamento de Operações de TI .
Opportunity Cost	Custo de Oportunidade	(Estratégia de Serviço) Um Custo que é usado para decidir entre oportunidades de investimento. Custo de Oportunidade representa a receita que seria obtida se os Recursos fossem utilizados de uma outra forma. Por exemplo, o Custo de Oportunidade da compra de um novo Servidor pode incluir a não execução de uma atividade de Melhoria de Serviço onde o dinheiro seria empregado. A análise do Custo de Oportunidade é usada como parte do processo de tomada de decisão, mas não é tratada como um Custo real em qualquer balanço financeiro.
Optimise	Aperfeiçoar	Revisar , Planejar e requisitar Mudanças , de forma a obter a máxima Eficiência e Eficácia de um Processo , Item de Configuração , Aplicativo , etc.
Organisation	Organização	Uma empresa, entidade legal ou outra instituição. Exemplos de Organizações que não são empresas incluem a Organização Internacional de Normatização (ISO) ou o itSMF . O termo Organização é algumas vezes usado para se referir a qualquer entidade que tenha Pessoas , Recursos e Orçamento . Por exemplo, um Projeto ou Unidade de Negócio .
Outcome	Resultado	O Resultado da execução de uma Atividade , de seguir um Processo , de entregar um Serviço de TI etc. O termo Resultado é usado para se referir a resultados pretendidos, e também para resultados obtidos no presente. Veja Objetivo .
Outsourcing	Terceirização	(Estratégia de Serviço) Transferir o fornecimento de Serviços de TI de um Provedor de Serviços Interno para um Externo . O termo Terceirização é usado para significar o uso de um Provedor de Serviços Externo para gerenciar Serviços de TI , ou atuar como um Provedor de Serviços Externo para gerenciar Serviços de TI . Veja Insource
Overhead	Gasto Adicional	Sinônimo para Custo Indireto .
Pain Value Analysis	Análise de Valor do Impacto	(Operação de Serviço) Uma técnica usada para ajudar a identificar o Impacto no Negócio de um ou mais Problemas . Uma fórmula é usada para calcular o Valor do Impacto baseado no número de Usuários afetados, a duração da Indisponibilidade , o Impacto em cada usuário e o custo para o Negócio (se conhecido).
Pareto Principle	Princípio de Pareto	(Operação de Serviço) Uma técnica usada para priorizar Atividades . O Princípio de Pareto diz que 80% do valor de qualquer Atividade são criados com 20% do esforço. O Princípio de Pareto é também usado no Gerenciamento de Problema para priorizar as possíveis causas de um Problema para investigação da causa raiz.
Partnership	Parceria	Um relacionamento entre duas Organizações o qual envolve um trabalho em conjunto e muito próximo para alcançar objetivos comuns ou benefício mútuo. O Provedor de Serviço de TI deve ter uma Parceria com o Negócio e com Terceiros , que sejam críticos à entrega de Serviços de TI . Veja Rede de Valor .
Passive Monitoring	Monitoração Passiva	(Operação de Serviço) Monitoração de um Item de Configuração , um Serviço de TI ou um Processo que depende de um Alerta ou notificação para identificar o status corrente. Veja Monitoração Ativa .
Pattern of Business Activity (PBA)	Padrão de Atividade de Negócio (PAN)	(Operação de Serviço) Um perfil de Carga de Trabalho de uma ou mais Atividades de Negócio . Padrões de Atividade de Negócio são usados para ajudar o Provedor de Serviço de TI a entender e a planejar para os diferentes níveis de Atividade de Negócio . Veja Perfil de Usuário .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Percentage utilisation	Porcentagem de utilização	(Desenho de Serviço) A quantidade de tempo que um Componente fica ocupado por um determinado período de tempo. Por exemplo, se uma Unidade Central de Processamento fica ocupada durante 1800 segundos durante um período de uma hora, sua Porcentagem de utilização é de 50%.
Performance	Desempenho	Uma medida do que foi alcançado ou executado por um Sistema , pessoa, equipe ou Processo ou Serviço de TI .
Performance Anatomy	Anatomia do Desempenho	(Estratégia de Serviço) Uma abordagem para Cultura Organizacional que integra e gerencia ativamente, a liderança, estratégia, desenvolvimento de pessoas, aplicação da tecnologia, gerenciamento de desempenho e inovação.
Performance Management	Gerenciamento do Desempenho	(Melhoria de Serviço Continuada) O Processo responsável pelas Atividades do dia-a-dia do Gerenciamento da Capacidade . Elas incluem a monitoração, detecção de limite, análise do Desempenho , Ajustes e a implantação de mudanças relacionadas ao Desempenho e Capacidade .
Pilot	Piloto	(Transição de Serviço) Uma implantação limitada de um Serviço de TI , uma Liberção ou um Processo ao Ambiente de Produção . Um Piloto é usado para reduzir o Risco e para obter a opinião e Aceite do Usuário .
Plan	Plano	Uma proposta detalhada a qual identifica uma série de Atividades e os Recursos necessários para alcançar um Objetivo . Por exemplo, um Plano para implantar um novo Serviço de TI ou Processo . A ISO/IEC 20000 requer um Plano para o gerenciamento de cada Processo do Gerenciamento do Serviço de TI .
Plan-Do-Check-Act	Planejar-Executar-Verificar-Agir	(Melhoria de Serviço Continuada) Um ciclo de quatro estágios para o gerenciamento de Processo , desenvolvido por Edward Deming. Planejar-Executar-Verificar-Agir é também conhecido por "Ciclo de Deming". Planejar: Desenvolver ou revisar Processos que suportem os Serviços de TI . Executar: Implantar o Plano e gerenciar os Processos . Verificar: Medir os Processos e Serviços de TI , compará-los com os Objetivos e apresentar relatórios. Agir: Planejar e implantar mudanças para melhorar os Processos .
Planned Downtime	Indisponibilidade Planejada	(Desenho de Serviço) Tempo acordado quando um Serviço de TI não estará disponível. Indisponibilidade Planejada é frequentemente usada para manutenção, atualizações e testes. Veja Janela de Mudança , Indisponibilidade .
Planning	Planejamento	Uma Atividade responsável pela criação de um ou mais Planos . Por exemplo: o Planejamento da Capacidade.
PMBOK®	Conjunto de Conhecimentos do Gerenciamento de Projetos	Práticas do Gerenciamento de Projeto mantidas e publicadas pelo Instituto de Gerenciamento de Projetos (Project Management Institute). PMBOK significa Conjunto de Conhecimentos do Gerenciamento de Projetos (Project Management Body Of Knowledge). Veja http://www.pmi.org/ para mais informações. Veja PRINCE2 .
Policy	Política	Intenções e expectativas gerenciais documentadas formalmente. Políticas são usadas para direcionar decisões e para garantir desenvolvimento e implantações apropriados e consistentes de Processos , Normas , Papéis , Atividades , Infra-estrutura de TI etc.
Portable Facility	Instalações Móveis	(Desenho de Serviço) Uma instalação pré-fabricada ou veículo de grande porte, fornecido por Terceiros e movido para uma determinada localidade quando o Plano de Continuidade do Serviço de TI assim o requerer. Veja Opção de Recuperação , Instalações Fixas .
Post Implementation Review (PIR)	Revisão Pós-Implantação (RPI)	Uma Revisão que ocorre depois que uma Mudança ou Projeto foi implantado. Uma RPI determina se a Mudança ou Projeto obteve sucesso e identifica oportunidades de melhoria.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Practice	Prática	Uma forma de trabalho ou uma maneira pela qual o trabalho deve ser feito. Práticas incluem Atividades , Processos , Funções , Normas e Recomendações . Veja Melhores Práticas .
Prerequisite for Success (PFS)	Pré-requisito para o Sucesso (PPS)	Uma atividade que precisa ser completada ou uma condição que precisa ser satisfeita, para permitir a implantação com sucesso de um Plano ou Processo . Um PPS é frequentemente a saída de um Processo que é a entrada requerida para outro Processo .
Pricing	Precificação	(Estratégia de Serviço) Precificação é a Atividade para estabelecimento de quanto os Clientes irão ser Cobrados .
PRINCE2	PRINCE2	A metodologia padrão do governo britânico para o Gerenciamento de Projeto . Veja http://www.ogc.gov.uk/prince2/ para maiores informações.
Priority	Prioridade	(Transição de Serviço) (Operação de Serviço) Uma Categoria usada para identificar a importância relativa de um Incidente , Problema ou Mudança . A Prioridade é baseada no Impacto e Urgência , e é usada para identificar os tempos requeridos para que ações adequadas sejam tomadas. Por exemplo, o ANS pode descrever que Incidentes com Prioridade 2 devam ser resolvidos em até 12 horas.
Proactive Monitoring	Monitoração Proativa	(Operação de Serviço) Monitoração que procura por padrões de Eventos para prever futuras possíveis falhas. Veja Monitoração Reativa .
Proactive Problem Management	Gerenciamento Proativo de Problemas	(Operação de Serviço) Parte do Processo do Gerenciamento de Problemas . O Objetivo do Gerenciamento Proativo de Problemas é identificar Problemas que, de outra maneira, poderiam permanecer não identificados. Gerenciamento Proativo de Problemas analisa Registros de Incidentes e dados coletados por outros Processos do Gerenciamento de Serviço de TI para identificar tendências ou Problemas significativos.
Problem	Problema	(Operação de Serviço) A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o Registro de Problema é criado e o Processo do Gerenciamento de Problema é responsável pela investigação adicional.
Problem Management	Gerenciamento de Problema	(Operação de Serviço) O Processo responsável por gerenciar o Ciclo de Vida de todos os Problemas . Os objetivos principais do Gerenciamento de Problemas são: prevenir Incidentes de ocorrerem e minimizar o Impacto de Incidentes que não puderem ser prevenidos.
Problem Record	Registro de Problema	(Operação de Serviço) Um Registro contendo os detalhes de um Problema . Cada Registro de Problema documenta o Ciclo de Vida de um único Problema .
Procedure	Procedimento	Um Documento contendo os passos que especificam como completar uma Atividade . Procedimentos são definidos como parte dos Processos . Veja Instrução de Trabalho .
Process	Processo	Um conjunto estruturado de Atividades elaborado para alcançar um determinado Objetivo . Um Processo utiliza uma ou mais entradas e as transforma em saídas definidas. Um Processo pode incluir quaisquer Papéis , responsabilidades, ferramentas e Controle gerencial necessários para entregar o resultado esperado de maneira confiável. Um Processo pode definir Políticas , Normas , Recomendações , Atividades e Instruções de Trabalho caso sejam necessários.
Process Control	Controle de Processo	A Atividade de Planejar e controlar um Processo , com o Objetivo de executá-lo de uma maneira Eficiente , Eficaz e consistente.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Process Manager	Gerente de Processo	Um Papel responsável pelo gerenciamento Operacional de um Processo . As responsabilidades de um Gerente de Processo incluem o Planejamento e coordenação de todas as Atividades necessárias para executar, monitorar e relatar informações do Processo . Pode haver vários Gerentes de Processo para um Processo , por exemplo, Gerentes de Mudança regionais ou Gerentes da Continuidade do Serviço de TI para cada centro de dados. O Papel de Gerente de Processo é freqüentemente atribuído à mesma pessoa que executa o Papel de Dono de Processo , mas os dois Papéis podem estar separados em Organizações maiores.
Process Owner	Dono de Processo	Um Papel responsável por garantir que um Processo é Adequado para o Propósito . As responsabilidades do Dono de Processo incluem patrocínio, Desenho e Gerenciamento de Mudança e melhora continuada do Processo e suas Métricas . Esse Papel é freqüentemente atribuído à mesma pessoa que executa o Papel de Gerente de Processo , mas os dois Papéis podem estar separados em Organizações maiores.
Production Environment	Ambiente de Execução	Sinônimo para Ambiente de Produção .
Profit Centre	Centro de Lucro	(Estratégia de Serviço) Uma Unidade de Negócio que cobra pelos Serviços fornecidos. Um Centro de Lucro pode ser criado com o objetivo de ter lucro, recuperar Custos ou ser operado com alguma perda. Um Provedor de Serviço de TI pode operar como um Centro de Custo ou Centro de Lucro.
pro-forma	pro-forma	Um modelo, ou Documento de exemplo, contendo dados exemplificados que serão substituídos com os valores reais quando esses estiverem disponíveis. Em Português, pode significar também “por mera formalidade”.
Programme	Programa	Uma determinada quantidade de Projetos , que são Planejados e gerenciados juntos para alcançar um conjunto geral de Objetivos e outros Resultados .
Project	Projeto	Uma Organização temporária, com pessoas e outros Ativos necessários para alcançar um Objetivo . Cada Projeto possui um Ciclo de Vida que normalmente inclui Iniciação, Planejamento , Execução, Encerramento etc. Projetos são geralmente gerenciados através de uma metodologia formal tal qual PRINCE2 .
Projected Service Outage (PSO)	Indisponibilidade de Serviço Planejada (ISP)	(Transição de Serviço) Um Documento que identifica o efeito de Mudanças Planejadas, Atividades de manutenção e Planos de Teste nos Níveis de Serviço acordados.
Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Projetos em Ambientes Controlados	Veja PRINCE2 .
Qualification	Qualificação	(Transição de Serviço) Uma Atividade que garante que a Infra-estrutura de TI é apropriada e configurada de maneira correta, para suportar um Aplicativo ou Serviço de TI .
Quality	Qualidade	A habilidade de um produto, Serviço ou Processo em fornecer o valor pretendido. Por exemplo: um Componente de hardware pode ser considerado de alta qualidade se seu desempenho é o esperado e possui a Confiabilidade necessária. A Qualidade de Processo também requer a habilidade de monitorar a Eficiência e Eficácia do mesmo, melhorando-as se necessário. Veja Sistema de Gerenciamento da Qualidade .
Quality Assurance (QA)	Garantia de Qualidade (GQ)	(Transição de Serviço) O Processo responsável por obter a garantia que a Qualidade de um produto, Serviço ou Processo irá fornecer ao seu Valor pretendido.
Quality Management System (QMS)	Sistema de Gerenciamento da Qualidade (SGQ)	(Melhoria de Serviço Continuada) O conjunto de Processos responsáveis pela garantia que todo trabalho realizado por uma Organização é de uma Qualidade adequada, para ir ao encontro dos Objetivos do Negócio ou de Níveis de Serviço de uma maneira confiável. Veja ISO 9000 .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Quick Win	Ganho Rápido	(Melhoria de Serviço Continuada) Uma Atividade de melhoria na qual é esperado um Retorno do Investimento em um período de tempo curto com esforço e Custo relativamente pequenos. Veja Princípio de Pareto .
RACI (Responsible, Accountable, Consulted and Informed)	Matriz de Atribuição de Responsabilidades	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Um modelo usado para ajudar a definir Papéis e Responsabilidades.
Reactive Monitoring	Monitoração Reativa	(Operação de Serviço) Monitoração que executa uma ação em resposta a um Evento . Por exemplo, enviar um novo pacote de trabalho quando o pacote anterior completar ou registrar um Incidente quando um Erro ocorre. Veja Monitoração Proativa .
Reciprocal Arrangement	Acordo Recíproco	(Desenho de Serviço) Uma Opção de Recuperação . Um acordo entre duas Organizações para compartilhar recursos durante uma emergência. Por exemplo, o uso do espaço de uma Sala de Computadores ou utilização do mainframe.
Record	Registro	Um Documento contendo os resultados ou outra saída de um Processo ou Atividade . Registros são evidências do fato que a Atividade realmente ocorreu e pode ser feito em papel ou formato eletrônico. Por exemplo, um relatório de Auditoria , um Registro de Incidente ou a ata de uma reunião.
Recovery	Recuperação	(Operação de Serviço) (Desenho de Serviço) Retornar um Item de Configuração ou Serviço de TI a seu estado de funcionamento. A Recuperação de um Serviço de TI freqüentemente inclui recuperação de dados a um estado consistente conhecido. Depois da Recuperação, passos adicionais podem ser necessários antes do Serviço de TI puder estar disponível aos Usuários (Restauração).
Recovery Option	Opção de Recuperação	(Desenho de Serviço) Uma Estratégia usada em resposta a uma interrupção a um Serviço . As Estratégias mais comumente utilizadas são: Fazer Nada , Solução de Contorno Manual , Acordo Recíproco , Recuperação Gradativa , Recuperação Intermediária , Recuperação Rápida e Recuperação Imediata . As Opções de Recuperação podem usar instalações próprias ou de Terceiros , compartilhadas por múltiplos Negócios .
Recovery Point Objective (RPO)	Objetivo do Ponto de Recuperação (OPR)	(Desenho de Serviço) A quantidade máxima de dados que pode ser perdida quando um Serviço é Restaurado após uma interrupção. O Objetivo do Ponto de Recuperação é expresso como duração de tempo antes da Falha . Por exemplo, o Objetivo do Ponto de Recuperação de um dia pode ser suportado por Cópias de Segurança diárias e então até 24 horas de dados podem ser perdidos. O Objetivo do Ponto de Recuperação para cada Serviço de TI deve ser negociado acordado e documentado, sendo usado como Requisitos para Desenho do Serviço e Planos da Continuidade do Serviço de TI .
Recovery Time Objective (RTO)	Objetivo do Tempo de Recuperação (OTR)	(Desenho de Serviço) O tempo máximo permitido para recuperação de um Serviço de TI após uma interrupção. O Nível de Serviço a ser fornecido pode ser menor que as Metas de Nível de Serviço normais. O Objetivo do Tempo de Recuperação para cada Serviço de TI deve ser negociado, acordado e documentado. Veja Análise de Impacto no Negócio .
Redundancy	Redundância	Sinônimo para Tolerância a Falha . O termo Redundância, também tem um outro significado: obsoleto, ou que não é mais necessário.
Relationship	Relacionamento	Uma conexão ou interação entre duas pessoas ou objetos. No Gerenciamento de Relacionamento do Negócio é a interação entre o Provedor de Serviço de TI e o Negócio . No Gerenciamento da Configuração é a ligação entre dois Itens de Configuração que identifica a dependência ou conexão entre eles. Por exemplo: Aplicativos podem estar ligados aos Servidores onde são executadas, Serviços de TI podem estar ligados a todos os ICs que contribuem para aqueles Serviços de TI .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Relationship Processes	Processos de Relacionamento	O grupo de Processo da ISO/IEC 20000 que inclui o Gerenciamento de Relacionamento do Negócio e Gerenciamento de Fornecedores .
Release	Liberação	(Transição de Serviço) Uma coleção de hardware, software, documentação, Processos ou outros Componentes necessários para implantar uma ou mais Mudanças aprovadas a Serviços de TI . O conteúdo de cada Liberação é gerenciado, testado e implantado como uma entidade única.
Release and Deployment Management	Gerenciamento de Liberação e Implantação	(Transição de Serviço) O Processo responsável para ambos os Gerenciamento de Liberação e Implantação .
Release Identification	Identificação da Liberação	(Transição de Serviço) Uma convenção de nomes usada para identificar de maneira única uma Liberação . A Identificação da Liberação tipicamente inclui uma referência ao Item de Configuração e ao número da versão. Por exemplo: Microsoft Office 2003 SR2.
Release Management	Gerenciamento de Liberação	(Transição de Serviço) O Processo responsável pelo Planejamento , programação e controle de movimentar Liberações para os Ambientes de Teste e Produção . O objetivo principal do Gerenciamento de Liberação é garantir que a integridade do Ambiente de Produção seja protegida e que os Componentes corretos sejam liberados. O Gerenciamento de Liberação é parte do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação .
Release Process	Processo de Liberação	O nome usado pelo grupo de Processo da ISO/IEC 20000 que inclui o Gerenciamento de Liberações . Esse grupo não inclui nenhum outro Processo . Processo de Liberação é também usado como sinônimo para o Processo de Gerenciamento de Liberação .
Release Record	Registro de Liberação	(Transição de Serviço) Um Registro no BDGC que define o conteúdo da Liberação . Um Registro de Liberação possui Relacionamentos com todos os Itens de Configuração que são afetados pela Liberação .
Release Unit	Unidade de Liberação	(Transição de Serviço) Componentes de um Serviço de TI que são normalmente Liberados juntos. Uma Unidade de Liberação tipicamente inclui os componentes necessários para executar uma Função útil. Por exemplo: uma Unidade de Liberação pode ser um Computador de Mesa PC, incluindo hardware, Software, Licenças, Manuais etc. Uma outra Unidade de Liberação pode ser o Aplicativo Folha de Pagamento completo, incluindo os Procedimentos Operacionais de TI e treinamento de Usuário .
Release Window	Janela de Liberação	Sinônimo para Janela de Mudança .
Reliability	Confiabilidade	(Desenho de Serviço) Uma medida de quanto tempo um Item de Configuração ou Serviços de TI pode realizar sua Função especificada sem interrupção. Geralmente medida como TMEF ou TMEIS . Veja Disponibilidade .
Remediation	Remediar	(Transição de Serviço) Recuperar para um estado conhecido depois de uma Mudança ou Liberação que falhou.
Repair	Reparo	(Operação de Serviço) A substituição ou correção de um Item de Configuração em falha.
Request for Change (RFC)	Requisição de Mudança (RDM)	(Transição de Serviço) Um pedido formal para uma Mudança a ser realizada. Uma RDM inclui os detalhes da Mudança solicitada e pode ser registrada em papel ou em formato eletrônico. O termo RDM é freqüentemente confundido com o Registro da Mudança ou da Mudança , propriamente dita.
Request Fulfillment	Cumprimento de Requisição	(Operação de Serviço) O Processo responsável por gerenciar o Ciclo de Vida de todas as Requisições de Serviço .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Requirement	Requisito	(Desenho de Serviço) Um enunciado formal do que é requerido. Por exemplo: um Requisito de Nível de Serviço , um Requisito de Projeto ou as Entregas requeridas por um Processo . Veja Enunciado de Requisitos .
Resilience	Resiliência	(Desenho de Serviço) A habilidade de um Item de Configuração ou Serviço de TI de resistir à Falha ou de se Recuperar rapidamente após uma Falha . Por exemplo: um cabo blindado irá resistir à falha quando colocado sob tensão mecânica. Veja Tolerância à Falha .
Resolution	Resolução	(Operação de Serviço) Ação tomada para reparar a Causa Raiz de um Incidente ou Problema , ou para implementar uma Solução de Contorno . Na ISO/IEC 20000, os Processos de Resolução é um grupo de Processo que inclui o Gerenciamento de Incidentes e Problemas .
Resolution Processes	Processos de Resolução	O grupo de Processo da ISO/IEC 20000 que inclui o Gerenciamento de Incidente e Gerenciamento de Problemas .
Resource	Recurso	(Estratégia de Serviço) Um termo genérico que inclui Infraestrutura de TI , pessoas, dinheiro ou qualquer outra coisa que possa ajudar a entregar um Serviço de TI . Recursos são considerados como sendo Ativos de uma Organização . Veja Habilidade , Ativo de Serviço .
Response Time	Tempo de Resposta	Uma medida do tempo que leva para completar uma Operação ou Transação . Usada em Gerenciamento da Capacidade como uma medida do Desempenho da Infraestrutura de TI e em Gerenciamento de Incidente como uma medida do tempo que leva para responder ao telefone ou para começar a Diagnose .
Responsiveness	Responsividade	Uma medida do tempo que leva para responder a algo. Isso pode ser o Tempo de Resposta de uma Transação ou a rapidez com a qual um Provedor de Serviço de TI responde a um Incidente ou Requisição de Mudança etc.
Restoration of Service	Restauração de Serviço	Veja Restaurar .
Restore	Restaurar	(Operação de Serviço) Tomar ação para restaurar um Serviço de TI aos Usuários após o Reparo e Recuperação de um Incidente . Este é o Objetivo principal de Gerenciamento de Incidente .
Retire	Obsoleter	(Transição de Serviço) Remover permanentemente um Serviço de TI ou outro Item de Configuração do Ambiente de Produção . Obsolescência é uma fase no Ciclo de Vida de muitos Itens de Configuração .
Return on Investment (ROI)	Retorno do Investimento (RDI)	(Estratégia de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Uma medida do benefício esperado de um investimento. No sentido mais simples é o lucro líquido de um investimento dividido pelo valor líquido dos ativos investidos. Veja EValor Presente Líquido , Valor do Investimento .
Return to Normal	Retorno à Normalidade	(Desenho de Serviço) A fase de um Plano da Continuidade do Serviço de TI durante a qual as operações voltam a funcionar normalmente em sua totalidade. Por exemplo, se um centro de dados alternativo foi usado, então esta fase irá levar a operação de volta ao centro de dados principal e restaurar a habilidade de invocar o Plano da Continuidade do Serviço de TI de novo.
Review	Revisão	Uma avaliação de uma Mudança , Problema , Processo , Projeto etc. Revisões são normalmente executadas em pontos pré-definidos do Ciclo de Vida e especialmente depois do Encerramento . O propósito de uma Revisão é garantir que todos os itens da Entrega foram fornecidos e identificar oportunidades de melhoria. Veja Revisão Pós Implantação .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Rights	Direitos	(Operação de Serviço) Concessão de acesso, ou permissões, concedidos a um Usuário ou a um Papel . Por exemplo, o Direito de modificar determinado dado ou autorizar uma Mudança .
Risk	Risco	Um Evento possível que pode causar perdas ou danos, ou afetar a habilidade de atingir Objetivos . Um Risco é calculado pela probabilidade de uma determinada Ameaça ocorrer, pela Vulnerabilidade do Ativo a essa Ameaça e pelo Impacto gerado caso ela tivesse ocorrido.
Risk Assessment	Avaliação de Risco	Os passos iniciais do Gerenciamento de Risco . Analisar o valor dos Ativos para o negócio, identificar Ameaças a esses Ativos e avaliar quão Vulnerável cada Ativo é para essas Ameaças . A Avaliação de Risco pode ser quantitativo (baseado em dados numéricos) ou qualitativo.
Risk Management	Gerenciamento de Risco	O Processo responsável pela identificação, avaliação e controle de Riscos . Veja Avaliação de Risco .
Role	Papel	Um conjunto de responsabilidades, Atividades e autorizações concedidas a uma pessoa ou equipe. Um Papel é definido em um Processo . Uma pessoa ou equipe podem ter vários Papéis , por exemplo, os Papéis de Gerente da Configuração e Gerente de Mudança podem ser executados por uma única pessoa.
Rollout	Lançamento	(Transição de Serviço) Sinônimo para Implantação . Mais freqüentemente usado para se referir a Implantação por fases, complexa ou com destino a múltiplas localidades.
Root Cause	Causa Raiz	(Operação de Serviço) A causa desconhecida ou original de um Incidente ou Problema .
Root Cause Analysis (RCA)	Análise de Causa Raiz (ACR)	(Operação de Serviço) Uma Atividade que identifica a Causa Raiz de um Incidente ou Problema . ACR geralmente concentra-se nas falhas da Infraestrutura de TI . Veja Análise de Falha de Serviço .
Running Costs	Custos de Execução	Sinônimo para Custos Operacionais .
Scalability	Escalabilidade	A habilidade de um Serviço de TI , Processo , Item de Configuração etc., de realizar a sua Função acordada quando a Carga de Trabalho ou Escopo se altera.
Scope	Escopo	O limite, ou extensão, para o qual um Processo , Procedimento , Certificação , Contrato etc., se aplica. Por exemplo, o Escopo do Gerenciamento de Mudanças pode incluir todos os Serviços de TI em Produção e Itens de Configuração relacionados, o Escopo do Certificado ISO/IEC 20000 pode incluir todos os Serviços de TI entregues a partir de um centro de dados especificado.
Second-line Support	Suporte de Segundo Nível	(Operação de Serviço) O segundo nível na hierarquia de Grupos de Suporte envolvidos na resolução de Incidentes e investigação de Problemas . Cada nível contém especialistas com maiores habilidades ou tem mais tempo ou outros Recursos .
Security	Segurança	Veja Gerenciamento da Segurança da Informação .
Security Management	Gerenciamento da Segurança	Sinônimo para Gerenciamento da Segurança da Informação .
Security Policy	Política da Segurança	Sinônimo para Política da Segurança da Informação .
Separation of Concerns (SoC)	Separação de Interesses (SdI)	(Desenho de Serviço) Uma abordagem para o Desenho de uma solução ou Serviço de TI que divide o problema em partes que podem ser resolvidas de maneira independente. Esta abordagem separa “o quê” será feito do “como” será feito.
Server	Servidor	(Operação de Serviço) Um computador que é conectado à rede e fornece Funções de software que são usados por outros computadores.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Service	Serviço	Um meio de fornecer algo que um Cliente perceba como tendo certo valor, facilitando a obtenção de Resultados que os Cientes desejam, sem que eles tenham que arcar com a propriedade de determinados Custos e Riscos .
Service Acceptance Criteria (SAC)	Critério de Aceite de Serviço (CAS)	(Transição de Serviço) Um conjunto de critérios usado para garantir que um Serviço de TI atenda aos Requisitos de Qualidade e funcionalidade e que o Provedor de Serviço de TI esteja pronto para Operar o novo Serviço de TI quando ele tenha sido Implantado.
Service Analytics	Análítica de Serviço	(Estratégia de Serviço) Uma técnica usada na Avaliação do Impacto de Incidentes no Negócio . A Analítica de Serviço modela as dependências entre Itens de Configuração e as dependências de Serviços de TI em relação aos Itens de Configuração .
Service Asset	Ativo de Serviço	Qualquer Habilidade ou Recurso de um Provedor de Serviço . Veja Ativo .
Service Asset and Configuration Management (SACM)	Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço (GCAS)	(Transição de Serviço) O Processo responsável tanto pelo Gerenciamento da Configuração quanto pelo Gerenciamento de Ativos .
Service Capacity Management (SCM)	Gerenciamento da Capacidade de Serviço (GCS)	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) A Atividade responsável por entender o Desempenho e Capacidade dos Serviços de TI . Os Recursos usados por cada Serviço de TI e o padrão de utilização ao longo do tempo são coletados, registrados e analisados para uso no Plano da Capacidade . Veja Gerenciamento da Capacidade do Negócio , Gerenciamento da Capacidade de Componente .
Service Catalogue	Catálogo de Serviço	(Desenho de Serviço) Uma base de dados ou Documento estruturado com informação sobre todos os Serviços de TI em Produção , incluindo aqueles disponíveis para Implantação. O Catálogo de Serviço é a única parte do Portfólio de Serviço visível aos Cientes e é usado para suportar a venda e entrega de Serviços de TI . O Catálogo de Serviço inclui informações sobre as entregas, preços, pontos de contato, Processos de criação da ordem e requisição. Veja Portfólio de Contrato .
Service Continuity Management	Gerenciamento da Continuidade de Serviço	Sinônimo para Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI .
Service Contract	Contrato de Serviço	(Estratégia de Serviço) Um Contrato para a entrega de um ou mais Serviços de TI . O termo Contrato de Serviço também pode significar qualquer Acordo para entregar Serviços de TI , tanto se for um Contrato legal ou um ANS . Veja Portfólio de Contrato .
Service Culture	Cultura de Serviço	Uma Cultura orientada ao Cliente . Os Objetivos principais de uma Cultura de Serviço são a satisfação do Cliente e ajuda ao mesmo para que atinja os seus Objetivos de Negócio .
Service Design	Desenho de Serviço	(Desenho de Serviço) Uma fase no Ciclo de Vida de um Serviço de TI . Desenho de Serviço inclui um determinado número de Processos e Funções e é o título de uma das publicações centrais do ITIL . Veja Desenho .
Service Design Package	Pacote de Desenho de Serviço	(Desenho de Serviço) Documento(s) definindo todos os aspectos de um Serviço de TI e seus Requisitos por cada fase do seu Ciclo de Vida . Um Pacote de Desenho de Serviço é produzido para cada novo Serviço de TI , Mudança importante, ou Obsolescência de Serviço de TI .
Service Desk	Central de Serviço	(Operação de Serviço) O Ponto Único de Contato entre o Provedor de Serviço e os Usuários . Uma Central de Serviço típica gerencia Incidentes , Requisições de Serviço e também a comunicação com os Usuários .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Service Failure Analysis (SFA)	Análise de Falha de Serviço (AFS)	(Desenho de Serviço) Uma <i>Atividade</i> que identifica causas desconhecidas de uma ou mais interrupções de um <i>Serviço de TI</i> . AFS identifica oportunidades para melhorar as ferramentas e <i>Processos do Fornecedor de Serviço</i> e não apenas a <i>Infraestrutura de TI</i> . AFS é uma atividade com tempo limitado, ao estilo de um projeto, ao invés de um Processo contínuo de análise. Veja <i>Análise de Causa Raiz</i> .
Service Hours	Horas de Serviço	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Um período de tempo acordado quando um determinado <i>Serviço de TI</i> deve estar <i>Disponível</i> . Por exemplo: “de Segunda a Sexta, das 08:00h às 17:00h exceto feriados públicos”. As Horas de Serviço devem estar definidas no <i>Acordo de Nível de Serviço</i> .
Service Improvement Plan (SIP)	Plano de Melhoria de Serviço (PMS)	(Melhoria de Serviço Continuada) Um <i>Plano</i> formal para implantar melhorias a um <i>Processo</i> ou <i>Serviço de TI</i> .
Service Knowledge Management System (SKMS)	Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (SGCS)	(Transição de Serviço) Um conjunto de ferramentas e bases de dados que são usados para gerenciar conhecimento e informação. O SGCS inclui o <i>Sistema de Gerenciamento da Configuração</i> , como também outras ferramentas e bases de dados. O SGCS armazena, gerencia, atualiza e apresenta toda a informação que um <i>Provedor de Serviço de TI</i> precisa para gerenciar o <i>Ciclo de Vida</i> completo de <i>Serviços de TI</i> .
Service Level	Nível de Serviço	Resultado relatado e medido em comparação com <i>Metas de Nível de Serviço</i> . O termo Nível de Serviço é, algumas vezes, usado como um termo informal para <i>Meta de Nível de Serviço</i> .
Service Level Agreement (SLA)	Acordo de Nível de Serviço (ANS)	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Um <i>Acordo</i> entre o <i>Provedor de Serviço de TI</i> e um <i>Cliente</i> . O ANS descreve o <i>Serviço de TI</i> , documenta <i>Metas de Nível de Serviço</i> e especifica as responsabilidades do <i>Provedor de Serviço de TI</i> e do <i>Cliente</i> . Um único ANS pode cobrir múltiplos <i>Serviços de TI</i> ou múltiplos <i>Clientes</i> . Veja <i>Acordo de Nível Operacional</i> .
Service Level Management (SLM)	Gerenciamento do Nível de Serviço (GNS)	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) O <i>Processo</i> responsável por negociar <i>Acordos de Nível de Serviço</i> e garantir que eles sejam cumpridos. GNS é responsável por garantir que todos os <i>Processos do Gerenciamento de Serviço de TI</i> , <i>Acordos de Nível Operacional</i> e <i>Contratos de Apoio</i> , sejam apropriados para as <i>Metas de Nível de Serviço</i> acordadas. GNS monitora e relata os <i>Níveis de Serviço</i> e mantém reuniões regulares de revisão com os <i>Clientes</i> .
Service Level Package (SLP)	Pacote de Nível de Serviço (PNS)	(Estratégia de Serviço) Um nível definido de <i>Utilidade</i> e <i>Garantia</i> para um <i>Pacote de Serviço</i> específico. Cada PNS é desenhado para atender as necessidades de um <i>Padrão de Atividade de Negócio</i> em particular. Veja <i>Linha de Serviço</i> .
Service Level Requirement (SLR)	Requisito de Nível de Serviço (RNS)	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Um <i>Requisito do Cliente</i> em relação a um aspecto de um <i>Serviço de TI</i> . RNSs são baseados em <i>Objetivos de Negócio</i> e usados para negociar <i>Metas de Nível de Serviço</i> acordadas.
Service Level Target	Meta de Nível de Serviço	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Um compromisso que é documentado num <i>Acordo de Nível de Serviço</i> . Metas de Nível de Serviço são baseadas nos <i>Requisitos de Nível de Serviço</i> e são necessárias para garantir que o desenho do <i>Serviço de TI Atenda seu Propósito</i> . Metas de Nível de Serviço devem ser <i>EMART</i> e são geralmente baseadas em <i>PIDs</i> .
Service Maintenance Objective (SMO)	Objetivo de Manutenção de Serviço (OMS)	(Operação de Serviço) O tempo esperado em que um <i>Item de Configuração</i> irá ficar indisponível devido à <i>Atividade</i> de manutenção planejada.
Service Management	Gerenciamento de Serviço	Gerenciamento de Serviço é um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor a <i>Clientes</i> na forma de <i>Serviços</i> .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Service Management Lifecycle	Ciclo de Vida do Gerenciamento de Serviço	Uma abordagem ao Gerenciamento de Serviço de TI que enfatiza a importância da coordenação e Controle através de várias Funções, Processos e Sistemas necessários para gerenciar o Ciclo de Vida completo de Serviços de TI . A abordagem do Ciclo de Vida do Gerenciamento de Serviço considera a Estratégia, Desenho, Transição, Operação e Melhoria Continuada de Serviços de TI .
Service Manager	Gerente de Serviço	Um gerente o qual é responsável pelo gerenciamento fim-a-fim do Ciclo de Vida de um ou mais Serviços de TI . O termo gerente de Serviço é também usado para indicar qualquer gerente dentro do Provedor de Serviço de TI . Mais comumente atribuído para se referir a um Gerente de Relacionamento de Negócio , um Gerente de Processo , um Gerente de Conta ou gerente sênior com responsabilidade pelos Serviços de TI em geral.
Service Operation	Operação de Serviço	(Operação de Serviço) Uma fase no Ciclo de Vida de um Serviço de TI . Operação de Serviço inclui um determinado número de Processos e Funções e é o título de uma das publicações centrais do ITIL . Veja Operação .
Service Owner	Dono de Serviço	(Melhoria de Serviço Continuada) Um Papel responsável pela entrega de um Serviço de TI específico (responsável no sentido de tomar decisões e arcar com conseqüências – N.T.).
Service Package	Pacote de Serviço	(Estratégia de Serviço) Uma descrição detalhada de um Serviço de TI que está disponível para ser entregue a Clientes . Um Pacote de Serviço inclui um Pacote de Nível de Serviço e um ou mais Serviços Principais e Serviços de Apoio .
Service Pipeline	Funil de Serviço	(Estratégia de Serviço) Uma base de dados ou Documento estruturado listando todos os Serviços de TI que estejam sob consideração ou Desenvolvimento , mas que ainda não estejam disponíveis aos Clientes . O Funil de Serviço fornece uma visão de Negócio de possíveis futuros Serviços de TI e é parte do Portfólio de Serviço que normalmente não fica visível aos Clientes .
Service Portfolio	Portfólio de Serviço	(Estratégia de Serviço) O conjunto completo de Serviços que são gerenciados por um Provedor de Serviço . O Portfólio de Serviço é usado para gerenciar o Ciclo de Vida inteiro de todos os Serviços de TI , incluindo três categorias: Funil de Serviço (proposto ou em Desenvolvimento); Catálogo de Serviço (em Produção ou disponível para Implantação) e Serviços Obsoletos . Veja Gerenciamento de Portfólio de Serviço, Portfólio de Contrato .
Service Portfolio Management (SPM)	Gerenciamento de Portfólio de Serviço (GPS)	(Estratégia de Serviço) O Processo responsável por gerenciar o Portfólio de Serviço. O Gerenciamento de Portfólio de Serviço considera Serviços em termos do valor ao Negócio fornecido por eles.
Service Potential	Potencial de Serviço	(Estratégia de Serviço) O valor total possível das Habilidades e Recursos em geral do Provedor de Serviços de TI .
Service Provider	Provedor de Serviço	(Estratégia de Serviço) Uma Organização que fornece Serviços a um ou mais Clientes Internos ou Clientes Externos . Provedor de Serviço é freqüentemente usado como uma abreviação de Provedor de Serviço de TI . Veja Provedor de Serviço Tipo I, Provedor de Serviço Tipo II, Provedor de Serviço Tipo III .
Service Provider Interface (SPI)	Interface com o Provedor de Serviço (IPS)	(Estratégia de Serviço) Uma interface entre o Provedor de Serviço de TI e um Usuário, Cliente, Processo de Negócio ou Fornecedor . A análise da Interface com o Provedor de Serviço ajuda a coordenar o Gerenciamento de Serviço de TI de maneira completa (fim-a-fim).
Service Provisioning Optimization (SPO)	Otimização de Fornecimento de Serviço (OFS)	(Estratégia de Serviço) Analisar as finanças e restrições de um Serviço de TI e decidir se abordagens alternativas à entrega de Serviço podem reduzir os Custos ou melhorar a Qualidade .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Service Reporting	Relatório de Serviço	(Melhoria de Serviço Continuada) O Processo responsável pela produção e entrega de relatórios dos resultados alcançados e tendências versus Níveis de Serviço . Relatório de Serviço deve acordar o formatado, conteúdo e frequência dos relatórios com os Clientes .
Service Request	Requisição de Serviço	(Operação de Serviço) Uma solicitação de um Usuário para informação, aconselhamento, para uma Mudança Padrão ou Acesso a um Serviço de TI . Por exemplo, para reinicializar senha ou fornecer um Serviço de TI padrões para um novo Usuário . Uma Requisição de Serviço é geralmente tratada pela Central de Serviço e não requer a abertura de uma RDM . Veja Cumprimento de Requisição .
Service Sourcing	Fornecimento de Serviço	(Estratégia de Serviço) A Estratégia e abordagem para decidir em fornecer um Serviço internamente ou Terceirizá-lo com um Provedor de Serviço Externo . Fornecimento de Serviço também quer dizer a execução dessa Estratégia . Fornecimento de Serviço inclui: <ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento Interno – Serviços Internos ou Compartilhados, usando Provedor de Serviços tipo I ou II. • Fornecimento Tradicional – Terceirização total de Serviço usando um Provedor de Serviço tipo III. • Fornecimento Múltiplo – Principal, Consórcio ou Terceirização seletiva usando Fornecedor de Serviço tipo III.
Service Strategy	Estratégia de Serviço	(Estratégia de Serviço) Uma fase no Ciclo de Vida de um Serviço de TI . Estratégia de Serviço estabelece a Estratégia de maneira geral para Serviços de TI e para o Gerenciamento de Serviço de TI . É o título de uma das publicações centrais do ITIL .
Service Transition	Transição de Serviço	(Transição de Serviço) Uma fase no Ciclo de Vida de um Serviço de TI . Transição de Serviço inclui um determinado número de Processos e Funções e é o título de uma das publicações centrais do ITIL .
Service Utility	Utilidade de Serviço	(Estratégia de Serviço) A Funcionalidade de um Serviço de TI do ponto de vista do Cliente . O valor de Negócio de um Serviço de TI é criado pela combinação de Utilidade de Serviço (o que o Serviço faz) e Garantia de Serviço (quão bem ele o faz). Veja Utilidade .
Service Validation and Testing	Validação e Teste de Serviço	(Transição de Serviço) O processo responsável pela Validação e Teste de um novo ou alterado Serviço de TI . Validação e Teste de Serviço garante que o Serviço de TI seja compatível com sua Especificação de Desenho e irá atender as necessidades do Negócio .
Service Valuation	Valoração de Negócio	(Estratégia de Serviço) Uma medida do Custo total de executar um Serviço de TI e o valor total para o Negócio daquele Serviço de TI . Valoração de Negócio é usado para ajudar o Negócio e o Provedor de Serviços de TI a concordar com o valor do Serviço de TI .
Service Warranty	Garantia de Serviço	(Estratégia de Serviço) Ter certeza que um Serviço de TI irá atender os Requisitos acordados. Isso pode ser feito através de um Acordo formal, como um Acordo de Nível de Serviço ou Contrato , ou pode ser uma mensagem ao mercado ou imagem de uma marca. O valor de Negócio de um Serviço de TI é criado pela combinação da Utilidade de Serviço (o que o Serviço faz) e Garantia de Serviço (quão bem ele o faz).
Serviceability	Funcionalidade do Serviço	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) A habilidade que um Terceiro tem de atender suas obrigações contratuais. Este Contrato incluirá níveis acordados de Confiabilidade , Sustentabilidade ou Disponibilidade para um Item de Configuração .
Shift	Turno	(Operação de Serviço) Um grupo ou equipe de pessoas que executam um Papel específico por um período fixo de tempo. Por exemplo, pode haver quatro turnos de pessoas do Controle de Operações de TI para suportar um Serviço de TI que é usado durante 24 horas por dia. Em Português, pode significar também o próprio período de tempo em que o grupo ou equipe trabalho.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Simulation modelling	Modelagem de Simulação	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Uma técnica que cria um Modelo detalhado para prever o comportamento de um Item de Configuração ou Serviço de TI . Modelos simulados podem ser muito precisos, mas são caros e demoram a serem feitos. Um Modelo de simulado é geralmente criado utilizando-se os Itens de Configuração reais que estão sendo modelados, com Cargas de Trabalho ou Transações simuladas. Eles são usados em Gerenciamento da Capacidade quando resultados precisos são importantes. Um Modelo Simulado é às vezes chamado de Referência de Desempenho.
Single Point of Contact	Ponto Único de Contato (PUC)	(Operação de Serviço) Fornecer um único e consistente modo de comunicar-se com um Organização ou Unidade de Negócio . Por exemplo, um Ponto Único de Contato de um Provedor de Serviço de TI é geralmente chamado de Central de Serviço .
Single Point of Failure (SPOF)	Ponto Único de Falha (PUF)	(Desenho de Serviço) Qualquer Item de Configuração que pode causar um Incidente quando ele falhar e para o qual uma Contramedida não foi implantada. Um PUF pode ser uma pessoa, um passo dentro de um Processo ou Atividade , ou então um Componente de uma Infraestrututa de TI . Veja Falha .
SLAM Chart	Gráfico MANS	(Melhoria de Serviço Continuada) Um Gráfico de Monitoração do Acordo de Nível de Serviço é usado para ajudar a monitorar e reportar resultados atingidos em comparação com Metas de Nível de Serviço estabelecidas. Um Gráfico MANS geralmente usa um código de cores para melhor demonstrar qual Meta de Nível de Serviço foi atingida, não foi atingida ou quase não foi atingida durante cada um dos 12 meses anteriores.
SMART	EMART	(Desenho de Serviço) (Melhoria de Serviço Continuada) Um acrônimo para ajudar a lembrar que as metas em Acordos de Nível de Serviço e Planos de Projeto devem ser Específicas, Mensuráveis, Alcançáveis, Relevantes e baseadas no Tempo .
Snapshot	Instantâneo	(Transição de Serviço) O estado corrente de uma Configuração , geralmente capturada por uma ferramenta de inventário. Veja Linha de Base .
Source	Fornecimento	Veja Fornecimento de Serviço .
Specification	Especificação	Uma definição formal de Requisitos . Uma Especificação pode ser usada para definir Requisitos Operacionais ou técnicos e pode ser interna ou externa. Várias Normas públicas consistem de um Código de Prática e uma Especificação. A Especificação define a Norma pela qual uma Organização pode ser Auditada .
Stakeholder	Parte Interessada	Todas as pessoas que possuem um interesse numa Organização, Projeto, Serviço de TI etc. Podem se interessar por Atividades, metas, Recursos ou Entregas . Podem incluir Clientes, Parceiros, funcionários, acionistas, proprietários etc. Veja Matriz de Atribuição de Responsabilidade .
Standard	Norma	Um Requisito obrigatório. Exemplos incluem ISO/IEC 20000 (uma Norma Internacional), uma norma de segurança interna para uma configuração Unix, ou uma norma governamental para como Registros financeiros devem ser mantidos. O termo Norma é também usado para se referir a um Código de Prática ou Especificação publicada por uma Organização de Normatização tal como ISO ou BSI . Veja Recomendação .
Standard Change	Mudança Padrão	(Transição de Serviço) Uma Mudança pré-aprovada que possui baixo Risco , é relativamente comum e segue um Procedimento ou Instrução de Trabalho . Por exemplo: reinicializar uma senha ou fornecer um equipamento padrão para um novo funcionário. RDMs não são obrigatórias para implementar uma Mudança Padrão e elas são registradas e rastreadas usando um mecanismo diferente, tal como uma Requisição de Serviço . Veja Modelo de Mudança .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Standard Operating Procedures (SOP)	Procedimentos Padrão de Operação (PPO)	(Operação de Serviço) Procedimentos usados pelo Gerenciamento de Operações de TI .
Standby	Prontidão	(Desenho de Serviço) Usado para se referir aos Recursos que não são necessários para a execução de Serviços de TI em Produção , mas estão disponíveis para suportar Planos da Continuidade do Serviço de TI . Por exemplo, um centro de dados de Prontidão pode ser mantido para suportar providências de Prontidão Imediata , Prontidão Intermediária ou Prontidão Gradual .
Statement of requirements (SOR)	Enunciado de Requisitos (EDR)	(Desenho de Serviço) Um Documento contendo todos os Requisitos para uma compra de um produto, ou um novo ou modificado Serviço de TI . Veja Termos de Referência .
Status	Status	O nome de um campo requerido em muitos tipos de Registro . Ele mostra a fase corrente do Ciclo de Vida do Item de Configuração , Incidente , Problema etc. associado.
Status Accounting	Acompanhamento do Status	(Transição de Serviço) A Atividade responsável pelo registro e relatórios do Ciclo de Vida de cada Item de Configuração .
Storage Management	Gerenciamento de Armazenamento	(Operação de Serviço) O Processo responsável por gerenciar o armazenamento e manutenção de dados por todo seu Ciclo de Vida .
Strategic	Estratégico	(Estratégia de Serviço) O mais alto dos três níveis de Planejamento e execução (Estratégico , Tático , Operacional). Atividades estratégicas incluem definição Objetiva e Planejamento de longo prazo para alcançar a Visão como um todo.
Strategy	Estratégia	(Estratégia de Serviço) Um Plano Estratégico desenhado para alcançar Objetivos definidos.
Super User	Super Usuário	(Operação de Serviço) Um Usuário que ajuda outros Usuários e assiste na comunicação com a Central de Serviço ou outras partes do Fornecedor de Serviço de TI . Super Usuários tipicamente fornecem suporte para Incidentes de menor importância e pequenos treinamentos.
Supplier	Fornecedor	(Estratégia de Serviço) (Desenho de Serviço) Um Terceiro responsável por fornecer produtos ou Serviços que sejam necessários para a entrega de Serviços de TI . Exemplos de Fornecedores incluem fabricantes de hardware e software, fornecedores de rede e telecomunicações e Organizações de Terceirização. Veja Contrato de Apoio , Cadeia de Suprimentos .
Supplier and Contract Database (SCD)	Base de Dados de Fornecedor e Contrato (BDFC)	(Desenho de Serviço) Uma base de dados ou Documento estruturado usado para gerenciar Contratos de Fornecedores através do seu Ciclo de Vida . O BDFC contém Atributos chaves de todos os Contratos com Fornecedores e é parte do Sistema de Gerenciamento de Conhecimento de Serviço .
Supplier Management	Gerenciamento de Fornecedor	(Desenho de Serviço) Processo responsável por garantir que todos os Contratos com Fornecedores suportem a necessidade do Negócio e que todos os Fornecedores atendam suas obrigações contratuais.
Supply Chain	Cadeia de Suprimento	(Estratégia de Serviço) As Atividades numa Cadeia de Valor executadas por Fornecedores . Uma Cadeia de Suprimento tipicamente envolve múltiplos Fornecedores , cada qual adicionando valor ao produto ou Serviço . Veja Rede de Valor .
Support Group	Grupo de Suporte	(Operação de Serviço) Um grupo de pessoas com habilidades técnicas. Grupos de Suporte fornecem o Suporte Técnico necessário por todos os Processos do Gerenciamento de Serviço de TI . Veja Gerenciamento Técnico .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Support Hours	Horas de Suporte	(Desenho de Serviço) (Operação de Serviço) O horário em que suporte está disponível para os Usuários , Geralmente este é o horário em que a Central de Serviço está funcionando. Horas de Suporte devem estar definida num Acordo de Nível de Serviço e pode ser diferente das Horas de Serviço . Por exemplo: Horas de Serviço pode ser 24h por dia, mas Horas de Suporte podem ser das 07:00h as 19:00h.
Supporting Service	Serviço de Apoio	(Estratégia de Serviço) Um Serviço que permite ou melhora um Serviço Principal . Por exemplo, um Serviço de Diretório ou Serviço de Cópia de Segurança . Veja Pacote de Serviço .
SWOT Analysis	Análise FOFA	(Melhoria de Serviço Continuada) Uma técnica que revê e analisa as Fortalezas e Fraquezas internas de uma Organização e as Oportunidades e Ameaças externas que ela enfrenta.
System	Sistema	Um número de itens relacionados que trabalham em conjunto para alcançar um Objetivo . Por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Um Sistema de computação, incluindo hardware, software e Aplicativos. • Um Sistema de gerenciamento, incluindo múltiplos Processos que são Planejados e gerenciados juntos. Por exemplo: um Sistema de Gerenciamento da Qualidade. • Um Sistema de Gerenciamento de Base de Dados ou Sistema Operacional que inclui vários módulos de software que foram desenhados para executar um conjunto de Funções relacionadas.
System Management	Gerenciamento de Sistema	A parte do Gerenciamento de Serviço de TI que foca o gerenciamento da Infraestrutura de TI ao invés do Processo.
Tactical	Tático	O intermediário dos três níveis de Planejamento e execução (Estratégia , Tático, Operacional). Atividades táticas incluem os Planos de médio prazo necessários para alcançar Objetivos específicos, geralmente por um período de semanas a meses.
Tag	Abreviatura de Código	(Estratégia de Serviço) Um código pequeno usado para identificar uma Categoria . Por exemplo, Abreviaturas de Códigos EC1, EC2, EC3 etc. podem ser usadas para identificar diferentes Resultados de Clientes quando é feita análise e comparação de Estratégias . O termo em inglês "Tag" também pode significar em Português "Etiquetagem", usada para se referir à Atividade de colocar etiquetas em itens.
Technical Management	Gerenciamento Técnico	(Operação de Serviço) A Função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de Serviços de TI e o gerenciamento da Infra-estrutura de TI . Gerenciamento Técnico define os Papéis dos Grupos de Suporte e também as ferramentas, Processos e Procedimentos necessários.
Technical Observation (TO)	Observação Técnica (OT)	(Melhoria de Serviço Continuada) Uma técnica usada para Melhoria de Serviço , investigação de Problema e Gerenciamento de Disponibilidade . A equipe de suporte técnico se reúne para monitorar o comportamento e Desempenho de um Serviço de TI e faz recomendações para sua melhoria.
Technical Service	Serviço Técnico	Sinônimo para Serviço de Infra-estrutura .
Technical Support	Suporte Técnico	Sinônimo para Gerenciamento Técnico .
Tension Metrics	Métricas Condicionadas	(Melhoria de Serviço Continuada) Um conjunto de Métricas relacionadas, no qual se melhoramos uma delas, temos um impacto negativo em outra. Métricas Condicionadas são desenhadas para garantir que um balanceamento apropriado seja alcançado.
Terms of Reference (TOR)	Termos de Referência (TDR)	(Desenho de Serviço) Um Documento especificando os Requisitos , Escopo , Entregas , Recursos e programação de um Projeto ou Atividade .
Test	Teste	(Transição de Serviço) Uma Atividade que verifica que um Item de Configuração , Serviço de TI , Processo etc., atende a sua Especificação ou Requisitos acordados. Veja Validação e Teste de Serviço , Aceite .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Test Environment	Ambiente de Teste	(Transição de Serviço) Um Ambiente controlado usado para fazer Teste em Itens de Configuração, Construções, Serviços de TI, Processos etc.
Third Party	Terceiro	Uma pessoa, grupo ou Negócio que não faz parte de um Acordo de Nível de Serviço para um Serviço de TI, mas é requerido que garanta a entrega desse Serviço de TI. Por exemplo, um Fornecedor de software, uma empresa de manutenção de hardware ou um departamento que cuida das instalações. Requisitos para Terceiros são tipicamente especificados em Contratos de Apoio ou Acordos de Nível Operacional.
Third-line Support	Suporte de Terceiro Nível	(Operação de Serviço) O terceiro nível na hierarquia de Grupos de Suporte envolvidos na resolução de Incidentes e investigação de Problemas. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades ou tem mais tempo ou outro Recurso.
Threat	Ameaça	Qualquer coisa que possa explorar uma Vulnerabilidade. Qualquer causa potencial de um Incidente pode ser considerada como sendo uma Ameaça. Por exemplo: um incêndio é uma Ameaça que pode explorar a Vulnerabilidade do revestimento do piso em pegar fogo. Este termo é mais comumente usado em Gerenciamento de Segurança da Informação e Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI, mas também pertence a outras áreas tais quais Gerenciamento da Disponibilidade e Gerenciamento de Problema.
Threshold	Limiar	O valor de uma Métrica o qual causa um Alerta a ser gerado, ou ação gerencial a ser tomada. Por exemplo: "Incidente Prioridade 1 não resolvido em até 4 horas, "mais de 5 erros de disco em uma hora, ou "mais do que 10 mudanças que falharam em um mês".
Throughput	Rendimento	(Desenho de Serviço) Uma medida do número de Transações, ou outro tipo de Operação, realizada num período fixo de tempo. Por exemplo: 5.000 e-mails enviados por hora ou 200 operações de E/S de disco por segundo.
Total Cost of Ownership (TCO)	Custo Total de Propriedade (CTP)	(Estratégia de Serviço) Uma metodologia usada para ajudar a tomar decisões de investimentos. CTP avalia o Ciclo de Vida do Custo de um Item de Configuração por completo, não apenas o custo inicial ou preço de compra. Veja Custo Total de Utilização.
Total Cost of Utilization (TCU)	Custo Total de Utilização (CTU)	(Estratégia de Serviço) Uma metodologia usada para ajudar a tomar decisões de investimentos e de Fornecimento de Serviço. CTU avalia o Ciclo de Vida completo do Custo ao Cliente pelo uso de um Serviço de TI.
Total Quality Management (TQM)	Gerenciamento Total da Qualidade (GTQ)	(Melhoria de Serviço Continuada) Uma metodologia para gerenciar Melhoria Continuada através de um Sistema de Gerenciamento da Qualidade. GTQ estabelece uma Cultura envolvendo todas as pessoas da Organização num Processo de monitoração e melhoria continuada.
Transaction	Transação	Uma Função discreta realizada por um Serviço de TI. Por exemplo: transferir dinheiro de uma conta de banco para outra. Uma única Transação pode envolver várias inserções, remoções e modificações de dados. Ou todos eles terminam com sucesso ou nenhum deles é executado.
Transition	Transição	(Transição de Serviço) Uma mudança de estado, correspondente à movimentação de um Serviço de TI ou outro Item de Configuração de um status do Ciclo de Vida para o próximo.
Transition Planning and Support	Planejamento e Suporte da Transição	(Transição de Serviço) O Processo responsável pelo Planejamento de todos os Processos de Transição de Serviço e coordenação de recursos que eles requerem. Esses Processos de Transição de Serviço são: Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviços, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Validação e Teste de Serviço, Avaliação e Gerenciamento do Conhecimento.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Trend Analysis	Análise de Tendência	(Melhoria de Serviço Continuada) Análise de dados para identificar padrões ao longo do tempo. Análise de Tendência é usado em Gerenciamento de Problema para identificar Falhas freqüentes ou Itens de Configuração que deixam de funcionar com facilidade e, em Gerenciamento da Capacidade como uma ferramenta de Modelagem para prever comportamento futuro. É também usado como uma ferramenta de gerenciamento para identificar deficiências nos Processos do Gerenciamento do Serviço de TI .
Tuning	Ajuste	(Desenho de Serviço) A Atividade responsável por Planejar mudanças que objetivam obter um uso mais eficiente de Recursos . Ajuste é parte do Gerenciamento do Desempenho , o qual também inclui Monitoração do Desempenho e implantação das Mudanças requeridas.
Type I Service Provider	Provedor de Serviço Tipo I	(Estratégia de Serviço) Um Provedor de Serviço Interno que fica localizado internamente a uma Unidade de Negócio . Pode haver vários Provedores de Serviço Tipo I dentro de uma Organização .
Type II Service Provider	Provedor de Serviço Tipo II	(Estratégia de Serviço) Um Provedor de Serviço Interno que fornece Serviços de TI compartilhados para mais de uma Unidade de Negócio .
Type III Service Provider	Provedor de Serviço Tipo III	(Estratégia de Serviço) Um Provedor de Serviço que fornece Serviços de TI a Clientes Externos .
Underpinning Contract (UC)	Contrato de Apoio (CA)	(Desenho de Serviço) Um Contrato entre um Provedor de Serviços de TI e um Terceiro . O Terceiro fornece produtos ou Serviços que são necessários para a execução de um Serviço de TI a um Cliente . O Contrato de Apoio define metas e responsabilidades que são necessárias para atingir Metas de Nível de Serviço acordadas em um ANS .
Unit Cost	Custo Unitário	(Estratégia de Serviço) O Custo de fornecer um único Componente de um Serviço de TI . Por exemplo, o custo de um único Computador Pessoal, ou de uma única Transação .
Urgency	Urgência	(Transição de Serviço) (Desenho de Serviço) Uma medida de quanto tempo um Incidente , Problema ou Mudança irá levar até que tenha um Impacto significativo no Negócio . Por exemplo, um Incidente de Alto Impacto pode ter Urgência baixa, se o Impacto não irá afetar o Negócio até o final do ano financeiro. Impacto e Urgência são usados para designar a Prioridade .
Usability	Usabilidade	(Desenho de Serviço) A facilidade com a qual um Aplicativo , produto ou Serviço de TI pode ser usado. Requisitos de Usabilidade são freqüentemente incluídos em um Enunciado de Requisitos .
Use Case	Caso de Uso	(Desenho de Serviço) Uma técnica usada para definir funcionalidade requerida, Objetivos e para Testes de Desenho . Casos de Uso definem cenários reais que descrevem interações entre Usuários e um Serviço de TI ou outro Sistema . Veja Caso de Mudança .
User	Usuário	Uma pessoa que usa o Serviço de TI no dia-a-dia. Usuários são diferentes de Clientes , pois alguns Clientes não usam o Serviço de TI diretamente.
User Profile (UP)	Perfil de Usuário (PU)	(Estratégia de Serviço) Um padrão de demanda de Usuário por um Serviço de TI . Cada Perfil de Usuário inclui um ou mais Padrões de Atividade de Negócio .
Utility	Utilidade	(Estratégia de Serviço) Funcionalidade oferecida por um produto ou Serviço para atender uma necessidade em particular. Utilidade é freqüentemente resumida como “o que é feito”. Veja Utilidade de Serviço .
Validation	Validação	(Transição de Serviço) Uma Atividade que garante que um novo ou alterado Serviço de TI , Processo , Plano ou outra Entrega , atenda as necessidades de Negócio . Validação garante que Requisitos de negócio sejam atendidos mesmo quando eles podem ter sido alterados desde o Desenho original. Veja Verificação , Aceite , Qualificação , Validação e Teste de Serviço .

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Value Chain	Cadeia de Valor	(Estratégia de Serviço) Uma seqüência de Processos que cria um produto ou Serviço e que fornece algum valor ao Cliente . Cada passo da seqüência depende dos passos anteriores e contribui de maneira geral para o produto ou Serviço . Veja Rede de Valor .
Value for Money	Valor pelo Dinheiro	Uma medida informal da Efetividade de Custo . Valor pelo Dinheiro é freqüentemente baseado na comparação entre alternativas de Custo . Veja Análise Custo Benefício .
Value Network	Rede de Valor	(Estratégia de Serviço) Um conjunto complexo de Relacionamentos entre dois ou mais grupos ou Organizações . Valor é gerado através do intercâmbio de conhecimento, informação, produtos ou Serviços . Veja Cadeia de Valor , Parceria .
Value on Investment (VOI)	Valor do Investimento (VDI)	(Melhoria de Serviço Continuada) Uma medida do benefício esperado de um investimento. VDI considera tanto o benefício em termos do valor financeiro quanto também dos benefícios intangíveis. Veja Retorno do Investimento .
Variable Cost	Custo Variável	(Estratégia de Serviço) Um Custo que depende de quanto o Serviço de TI é usado, quantos produtos são produzidos, o número e tipo de Usuários, ou algum outro fator que não pode ser fixado de antemão. Veja Dinâmica de Custo Variável .
Variable Cost Dynamics	Dinâmica de Custo Variável	(Estratégia de Serviço) Uma técnica usada para entender como os Custos de maneira geral são impactados por elementos variáveis complexos que contribuem para o fornecimento de Serviços de TI .
Variance	Variância	A diferença entre um valor previsto e o valor efetivamente medido. Normalmente utilizado no Gerenciamento Financeiro , Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento do Nível de Serviço , mas pode ser usado em qualquer área onde Planos sejam usados.
Verification	Verificação	(Transição de Serviço) Uma Atividade que garante que um Serviço de TI , Processo , Plano ou outra Entrega nova ou alterada esteja completada, precisa, Confiável e atenda a Especificação de Desenho . Veja Validação , Aceite , Qualificação , Validação e Teste de Serviço .
Verification and Audit	Verificação e Auditoria	(Transição de Serviço) As Atividades responsáveis por garantir que a informação no BDGC seja precisa e que todos os Itens de Configuração tenham sido identificados e registrados no BDGC . Verificação inclui controle de rotina que são parte de outros Processos . Por exemplo, verificar o número de série de um computador pessoal quando um Usuário registra um Incidente . Auditoria é um controle formal, periódico.
Version	Versão	(Transição de Serviço) Uma Versão é usada para identificar uma Linha de Base de um Item de Configuração. Versões tipicamente usam uma convenção de nomes que permite identificar a seqüência ou data de cada Linha de Base. Por exemplo, o Aplicativo Folha de Pagamentos Versão 3 contém funcionalidades melhoradas em relação à Versão 2.
Vision	Visão	Uma descrição do que a Organização deseja se tornar no futuro. Uma Visão é criada pela gerência sênior e é usada para influenciar a Cultura e Planejamento Estratégico .
Vital Business Function (VBF)	Função de Negócio Vital (FNV)	(Desenho de Serviço) Uma Função de um Processo de Negócio a qual é crítica para o sucesso do Negócio . Função de Negócio Vital é uma consideração importante no Gerenciamento da Continuidade dos Negócios , Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI e Gerenciamento da Disponibilidade .
Vulnerability	Vulnerabilidade	Um ponto fraco que pode ser explorado por uma Ameaça . Por exemplo, uma porta aberta em um sistema de segurança como um firewall, uma senha que nunca é trocada ou um carpete que propaga fogo. Um Controle que não é executado é também considerado como sendo uma Vulnerabilidade.

Termo (Inglês)	Termo (Português)	Definição
Warm Standby	Prontidão Média	Sinônimo para Recuperação Intermediária .
Warranty	Garantia	(Estratégia de Serviço) Uma promessa ou compromisso que um produto ou Serviço irá atender seus Requisitos acordados. Veja Validação e Teste de Serviço , Garantia de Serviço .
Work in Progress (WIP)	Trabalho em Andamento (TEA)	Um Status que significa que Atividades foram iniciadas, mas ainda não completadas. É normalmente usada como um Status para Incidentes , Problemas , Mudanças , etc.
Work Instruction	Instrução de Trabalho	Um Documento contendo instruções detalhadas que especificam exatamente quais passos devem ser seguidos para executar uma Atividade . Uma Instrução de Trabalho contém muito mais detalhes do que um Procedimento e é criada apenas se instruções muito detalhadas são necessárias.
Workaround	Solução de contorno	(Operação de Serviço) Reduzir ou eliminar o Impacto de um Incidente ou Problema para o qual a Resolução completa ainda não está disponível. Por exemplo, através da reinicialização de um Item de Configuração que falhou. Soluções de contorno para Problemas são documentadas nos Registros de Erro Conhecido . Soluções de contorno para Incidentes que não possuem um Registro de Problema associado são documentadas no Registro de Incidente .
Workload	Carga de trabalho	Os Recursos necessários para executar uma parte identificável de um Serviços de TI . Cargas de trabalho podem ser Categorizadas por Usuários , grupos de Usuários ou Funções dentro de um Serviço de TI . Isso é usado para ajudar a análise e gerenciar a Capacidade , Desempenho e Utilização de Itens de Configuração e Serviços de TI . O termo Carga de Trabalho algumas vezes é usado como um sinônimo para Rendimento .

Acrônimo (Inglês)	Acrônimo (Português)	Termo
ACD	DCA	Distribuição de Chamada Automática
AM	GD	Gerenciamento da Disponibilidade
AMIS	SIGD	Sistema de Informação do Gerenciamento da Disponibilidade
ASP	PSA	Provedor de Serviço de Aplicativo
BCM	GCN	Gerenciamento da Capacidade de Negócio
BCM	GCN	Gerenciamento da Continuidade de Negócio
BCP	PCN	Plano de Continuidade de Negócio
BIA	AIN	Análise de Impacto no Negócio
BRM	GRN	Gerente de Relacionamento com Negócio
BSM	GSN	Gerenciamento de Serviço de Negócio
CAB	CCM	Comitê Consultivo de Mudanças
CAPEX	GC	Gasto de Capital
CCM	GCC	Gerenciamento da Capacidade de Componente
CFIA	AIFC	Análise de Impacto de Falhas em Componentes
CI	IC	Item de Configuração
CMDB	BDGD	Base de Dados do Gerenciamento da Configuração
CMIS	SIGC	Sistema de Informação do Gerenciamento da Capacidade
CMM	MMH	Modelo de Maturidade da Habilidade
CMMI	IMMH	Integração do Modelo de Maturidade da Habilidade
CMS	SGC	Sistema de Gerenciamento da Configuração
COTS	AP	Aplicativo de Prateleira
CSF	FCS	Fator Crítico de Sucesso
CSI	MSC	Melhoria de Serviço Continuada
CSP	PSP	Pacote de Serviço Principal
CTI	ITC	Integração entre Telefonia e Computação
DIKW	DICS	Dados-para-Informação-para-Conhecimento-para-Sabedoria
ECAB	CCME	Comitê Consultivo de Mudança Emergencial
eSCM-CL	eMHF-OC	Modelo de Habilidade de eFornecimento para Organizações Cliente
eSCM-SP	eMHF-PS	Modelo de Habilidade de eFornecimento para Provedores de Serviço
FMEA	MFAE	Modos de Falha e Análise dos Efeitos
FTA	AAF	Análise da Árvore de Falha
IRR	TIR	Taxa Interna de Retorno
ISG	GGT	Grupo Gestor de TI
ISM	GSI	Gerenciamento de Segurança da Informação
ISMS	SGSI	Sistema do Gerenciamento de Segurança da Informação
ISO	OIN	Organização Internacional para Normatização
ISP	PSI	Provedor de Serviço Internet
IT	TI	Tecnologia da Informação
ITSCM	GCSTI	Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI

Acrônimo (Inglês)	Acrônimo (Português)	Termo
ITSM	GSTI	Gerenciamento de Serviço de TI
itSMF	FGSti	Fórum de Gerenciamento de Serviço de TI
IVR	RVI	Resposta de Voz Interativa
KEDB	BDEC	Base de dados de Erro Conhecido
KPI	PID	Principal Indicador de Desempenho
LOS	LDS	Linha de Serviço
MoR	GdR	Gerenciamento de Risco
MTBF	TMEF	Tempo Médio entre Falhas
MTBSI	TMEIS	Tempo Médio entre Incidentes de Serviço
MTRS	TMRS	Tempo Médio para Restaurar Serviço
MTTR	TMPR	Tempo Médio Para Reparo
NPV	VPL	Valor Presente Líquido
OGC	DCG	Departamento de Comércio do Governo
OLA	ANO	Acordo de Nível Operacional
OPEX	DO	Despesa Operacional
OPSI	DISP	Departamento de Informação do Setor Público
PBA	PAN	Padrão de Atividade de Negócio
PFS	PPS	Pré-requisito para o Sucesso
PIR	RPI	Revisão Pós-Implantação
PSO	ISP	Indisponibilidade de Serviço Planejada
QA	GQ	Garantia de Qualidade
QMS	SGQ	Sistema de Gerenciamento da Qualidade
RCA	ACR	Análise de Causa Raiz
RFC	RDM	Requisição de Mudança
ROI	RDI	Retorno do Investimento
RPO	OPR	Objetivo do Ponto de Recuperação
RTO	OTR	Objetivo do Tempo de Recuperação
SAC	CAS	Critério de Aceite de Serviço
SACM	GCAS	Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
SCD	BDFC	Base de Dados de Fornecedor e Contrato
SCM	GCS	Gerenciamento da Capacidade de Serviço
SFA	AFS	Análise de Falha de Serviço
SIP	PMS	Plano de Melhoria de Serviço
SKMS	SGCS	Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço
SLA	ANS	Acordo de Nível de Serviço
SLM	GNS	Gerenciamento do Nível de Serviço
SLP	PNS	Pacote de Nível de Serviço
SLR	RNS	Requisito de Nível de Serviço
SMO	OMS	Objetivo de Manutenção de Serviço

Acrônimo (Inglês)	Acrônimo (Português)	Termo
SoC	Sdl	Separação de Interesses
SOP	PPO	Procedimentos Padrão de Operação
SOR	EDR	Enunciado de Requisitos
SPI	IPS	Interface com o Provedor de Serviço
SPM	GPS	Gerenciamento de Portfolio de Serviço
SPO	OFS	Otimização de Fornecimento de Serviço
SPOF	PUF	Ponto Único de Falha
TCO	CTP	Custo Total de Propriedade
TCU	CTU	Custo Total de Utilização
TO	OT	Observação Técnica
TOR	TDR	Termos de Referência
TQM	GTQ	Gerenciamento Total da Qualidade
UC	CA	Contrato de Apoio
UP	PU	Perfil de Usuário
VBF	FNV	Função de Negócio Vital
VOI	VDO	Valor do Investimento
WIP	TEA	Trabalho em Andamento