

# ITIL® V3 Hungarian Glossary

## Notes:

1. This ITIL® V3 Hungarian Glossary (internal version: 2.5) is the itSMF Hungary's official translation of ITIL® V3 Glossary of Terms, Definitions and Acronyms (version 3.1.24).
2. The Hungarian ITIL Terms have a relatively long evaluation from the first Hungarian ITIL V2 Glossary (2004) through Hungarian Translation of BS 15000 (MSZE 15100:2005) up to the final official Hungarian release of ISO/IEC 20000 (MSZ ISO/IEC 20000:2007) by the Hungarian Standards Institute. itSMF Hungary has been involved throughout, moreover, it has led and supported the translation efforts in many ways.
3. itSMF Hungary would like to express its gratitude and acknowledge the contribution of Zoltán Nagy of Hewlett-Packard, Gábor Pintér of IBM, Gábor Patay of GPIT, László Bartal of Kürt, Miklós Völgyi of MOL and Péter Krauth of LATERAL Consulting, in the production of this glossary.

## Instructions for Use:

1. One English Term may be translated by more than one Hungarian Terms (synonyms or grammatical versions). These are identified by a hyphen (-). The order of synonyms/versions is important. The higher in the list is a synonym/version, the more recommended is its use. The Term on the top of the list (without a hyphen) is the single most recommended Hungarian Term for an English Term.
2. One English Term may have more than one meanings in Hungarian. These different meanings are sometimes identified by numbers (1., 2., 3. etc). The first meaning is intended to be the equivalent meaning for the English Term. If the original English Definition contained inherently definitions for different meanings, then these meanings can be expected to appear as numbered meanings in the Hungarian Term(s) column, and their corresponding Hungarian Definitions are also numbered.
3. In this ITIL V3 Hungarian Glossary, the Hungarian Terms are tagged by their origins. If a Term appeared already in the ITIL V2 Glossary or MSZ ISO/IEC 20000, then it is tagged accordingly, i.e. by *ITIL V2* or *MSZ 20000*. For some of the Terms, there existed already a translation in MSZ EN ISO 9001:2001. These Terms are tagged by *MSZ 9001*. If a Term is not tagged then it is either a new ITIL V3 Term, or it is very common and well accepted in the Hungarian IT Service Management practice.
4. There is no separate table for acronyms. Acronyms have been incorporated into the single Term Definition table as its second column.



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Acceptance		Formal agreement that an <b>IT Service, Process, Plan</b> , or other <b>Deliverable</b> is complete, accurate, <b>Reliable</b> and meets its specified <b>Requirements</b> . Acceptance is usually preceded by <b>Evaluation</b> or <b>Testing</b> and is often required before proceeding to the next stage of a <b>Project</b> or <b>Process</b> . See <b>Service Acceptance Criteria</b> .	elfogadás – átadás-átvétel	Formális megállapodás arról, hogy egy <b>IT-szolgáltatás</b> , egy <b>folyamat</b> , egy <b>terv</b> vagy más <b>leszállítandó</b> dolog teljes, helyes, <b>megbízható</b> és teljesíti a megfogalmazott <b>követelményeket</b> . Az elfogadást általában <b>kiértékelés</b> és <b>tesztelés</b> előzi meg, továbbá gyakran előfeltétele egy <b>projekt</b> vagy <b>folyamat</b> következő szakaszának. Ld. <b>szolgáltatáselfogadási kritériumok</b> .
Access Management		<b>(Service Operation)</b> The <b>Process</b> responsible for allowing <b>Users</b> to make use of <b>IT Services</b> , data, or other <b>Assets</b> . Access Management helps to protect the <b>Confidentiality, Integrity</b> and <b>Availability</b> of <b>Assets</b> by ensuring that only authorized <b>Users</b> are able to access or modify the <b>Assets</b> . Access Management is sometimes referred to as <b>Rights Management</b> or <b>Identity Management</b> .	hozzáférésmenedzsment – hozzáféréskezelés – belépésellenőrzés – jogosultságkezelés – identitáskezelés	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a <b>folyamat</b> , amely azért felelős, hogy a felhasználóknak lehetővé tegye az <b>IT-szolgáltatások</b> , adatok vagy más <b>eszközök</b> használatát. A hozzáférésmenedzsment azzal segíti az <b>eszközök bizalmasságának, sértetlenségének</b> és <b>rendelkezésre állásának</b> védelmét, hogy csak az arra jogosult <b>felhasználók</b> képesek az <b>eszközök</b> höz hozzáférni vagy azokat módosítani. A hozzáférésmenedzsmentre időnként <b>jogosultság</b> .- vagy <b>identitásmenedzsmentként</b> is hivatkoznak.
Account Manager		<b>(Service Strategy)</b> A <b>Role</b> that is very similar to <b>Business Relationship Manager</b> , but includes more commercial aspects. Most commonly used when dealing with <b>External Customers</b> .	ügyfélkapcsolati menedzser – (ügyfél)kapcsolatfelelős	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Ez a <b>szerep</b> nagyon hasonló az <b>üzletikapcsolat-felelős</b> szerepéhez, de itt a kereskedelmi vonatkozások nagyobb szerepet játszanak. Leginkább a <b>külső ügyfelek</b> esetében használják.
Accounting		<b>(Service Strategy)</b> The <b>Process</b> responsible for identifying actual <b>Costs</b> of delivering <b>IT Services</b> , comparing these with budgeted costs, and managing variance from the <b>Budget</b> .	számvitel	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az a <b>folyamat</b> , amely az <b>IT-szolgáltatások</b> tényleges <b>költségeinek</b> meghatározásáért, ezeknek a tervezett költségekkel való összehasonlításáért, és a <b>költségvetéstől</b> való eltérés kezeléséért felelős.
Accredited		Officially authorised to carry out a <b>Role</b> . For example an Accredited body may be authorised to provide training or to conduct <b>Audits</b> .	felhatalmazott – meghatalmazott	Hivatalosan jogosult valamilyen <b>szerepet</b> betölteni. Például, egy felhatalmazott testület jogosult lehet képzést nyújtani, vagy <b>felülvizsgálatot</b> lefolytatni.
Active Monitoring		<b>(Service Operation)</b> <b>Monitoring</b> of a <b>Configuration Item</b> or an <b>IT Service</b> that uses automated regular checks to discover the current status. See <b>Passive Monitoring</b> .	aktív megfigyelés – aktív monitorozás – aktív nyomonkövetés	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <b>konfigurációelem</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> olyan <b>megfigyelése</b> , amely automatizált, rendszeres ellenőrzéseket használ a mindenkori állapot felderítésére. Ld. <b>passzív megfigyelés</b> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Activity		A set of actions designed to achieve a particular result. Activities are usually defined as part of <a href="#">Processes</a> or <a href="#">Plans</a> , and are documented in <a href="#">Procedures</a> .	tevékenység	Cselekvések olyan sora, amelyet bizonyos eredmények elérése céljából alakítottak ki. A tevékenységeket rendszerint <a href="#">folyamatok</a> vagy <a href="#">tervek</a> részeként adják meg, és <a href="#">eljárások</a> ban dokumentálják.
Agreed Service Hours/Time		<b>(Service Design)</b> A synonym for <a href="#">Service Hours</a> , commonly used in formal calculations of <a href="#">Availability</a> . See <a href="#">Downtime</a> .	megállapodás szerinti szolgáltatási idő ( <i>MSZ 20000</i> ) – előírt szolgáltatási idő(szak) ( <i>MSZ 20000</i> ) – előírt (szolgáltatás)nyitvatartási idő	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> A <a href="#">szolgáltatási idő</a> szinonimája, amelyet rendszerint a <a href="#">rendelkezésre állás</a> formális kiszámításánál használnak. Ld. <a href="#">állásidő</a> .
Agreement		A <a href="#">Document</a> that describes a formal understanding between two or more parties. An Agreement is not legally binding, unless it forms part of a <a href="#">Contract</a> . See <a href="#">Service Level Agreement</a> , <a href="#">Operational Level Agreement</a> .	megállapodás ( <i>ITIL V2</i> )	Olyan <a href="#">dokumentum</a> , amely két vagy több fél közötti formális megegyezést ír le. A megállapodásnak nincs jogi hatása, hacsak nem képezi valamilyen <a href="#">szerződés</a> részét. Ld. <a href="#">szolgáltatási megállapodás</a> , <a href="#">üzemeltetési megállapodás</a> .
Alert		<b>(Service Operation)</b> A warning that a threshold has been reached, something has changed, or a <a href="#">Failure</a> has occurred. Alerts are often created and managed by <a href="#">System Management</a> tools and are managed by the <a href="#">Event Management Process</a> .	riasztás ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Figyelmeztetés, hogy valamilyen küszöbértéket meghaladtak, valami megváltozott, vagy valamilyen <a href="#">meghibásodás</a> történt. A riasztásokat gyakran <a href="#">rendszerfelügyeleti</a> eszközök hozzák létre és kezelik le, és felügyeletük-ről az <a href="#">eseménymenedzsment folyamat</a> gondoskodik.
Analytical Modelling		<b>(Service Strategy) (Service Design) (Continual Service Improvement)</b> A technique that uses mathematical <a href="#">Models</a> to predict the behaviour of a <a href="#">Configuration Item</a> or <a href="#">IT Service</a> . Analytical Models are commonly used in <a href="#">Capacity Management</a> and <a href="#">Availability Management</a> . See <a href="#">Modelling</a> .	analitikus modellezés	<b>(Szolgáltatásstratégia) (Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Olyan technika, amely matematikai <a href="#">modelleket</a> használ egy <a href="#">konfigurációelem</a> vagy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> viselkedésének előrejelzésére. Analitikus modelleket általában a <a href="#">kapacitásmenedzsment</a> és a <a href="#">rendelkezésreállás-menedzsment</a> keretében használnak. Ld. <a href="#">modellezés</a> .
Application		Software that provides <a href="#">Functions</a> that are required by an <a href="#">IT Service</a> . Each <a href="#">Application</a> may be part of more than one <a href="#">IT Service</a> . An Application runs on one or more <a href="#">Servers</a> or	alkalmazás	<a href="#">IT-szolgáltatás</a> által megkövetelt <a href="#">funkciókat</a> nyújtó szoftver. Minden <a href="#">alkalmazás</a> egy vagy több <a href="#">IT-szolgáltatásnak</a> lehet része. Egy alkalmazás egy vagy több <a href="#">szerver-</a> vagy <a href="#">kliens</a> gépen fut.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<a href="#">Clients</a> . See <a href="#">Application Management</a> , <a href="#">Application Portfolio</a> .		Ld. <a href="#">alkalmazásmenedzsmnt</a> , <a href="#">alkalmazásportfólió</a> .
Application Management		<b>(Service Design) (Service Operation)</b> The <a href="#">Function</a> responsible for managing <a href="#">Applications</a> throughout their <a href="#">Lifecycle</a> .	alkalmazásmenedzsmnt – alkalmazásfelügyelet	<b>(Szolgáltatástervezés) (Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a (szervezeti) <a href="#">funkció</a> , amely az <a href="#">alkalmazások</a> felügyeletéért felelős a teljes <a href="#">életciklus</a> ukon keresztül.
Application Portfolio		<b>(Service Design)</b> A database or structured <a href="#">Document</a> used to manage <a href="#">Applications</a> throughout their <a href="#">Lifecycle</a> . The Application Portfolio contains key <a href="#">Attributes</a> of all <a href="#">Applications</a> . The Application Portfolio is sometimes implemented as part of the <a href="#">Service Portfolio</a> , or as part of the <a href="#">Configuration Management System</a> .	alkalmazásportfólió	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Egy olyan adatbázis vagy struktúrált <a href="#">dokumentum</a> , amelyet az <a href="#">alkalmazások</a> teljes <a href="#">életciklus</a> on keresztül történő felügyeletére használnak. Az alkalmazásportfólió az összes alkalmazásra tartalmazza azok fő <a href="#">attribútumait</a> . Az alkalmazásportfóliót időnként a <a href="#">szolgáltatásportfólió</a> vagy a <a href="#">konfigurációmenedzsmnt-rendszer</a> részeként valósítják meg
Application Service Provider	ASP	<b>(Service Design)</b> An <a href="#">External Service Provider</a> that provides <a href="#">IT Services</a> using <a href="#">Applications</a> running at the <a href="#">Service Provider's</a> premises. <a href="#">Users</a> access the <a href="#">Applications</a> by network connections to the <a href="#">Service Provider</a> .	alkalmazásslolgáltató (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan <a href="#">külső szolgáltató</a> , amely a saját telephelyén működtetett <a href="#">alkalmazások</a> felhasználásával nyújt <a href="#">IT-szolgáltatásokat</a> . A <a href="#">felhasználók</a> az <a href="#">alkalmazásokat</a> a <a href="#">szolgáltató</a> felé kialakított hálózati kapcsolatokon keresztül érik el.
Application Sizing		<b>(Service Design)</b> The <a href="#">Activity</a> responsible for understanding the <a href="#">Resource Requirements</a> needed to support a new <a href="#">Application</a> , or a major <a href="#">Change</a> to an existing <a href="#">Application</a> . Application Sizing helps to ensure that the <a href="#">IT Service</a> can meet its agreed <a href="#">Service Level Targets</a> for <a href="#">Capacity</a> and <a href="#">Performance</a> .	alkalmazásméretezés	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Ez a tevékenység felelős azon <a href="#">erőforráskövetelmények</a> megértéséért, amelyek egy új <a href="#">alkalmazás</a> – vagy egy létező <a href="#">alkalmazás</a> nagyobb <a href="#">változtatás</a> utáni – működtetéséhez szükségesek. Az alkalmazásméretezés elősegíti, hogy az <a href="#">IT-szolgáltatás</a> teljesítse a <a href="#">kapacitásra</a> és <a href="#">teljesítményre</a> vonatkozó <a href="#">szolgáltatási célkitűzéseket</a> .
Architecture		<b>(Service Design)</b> The structure of a <a href="#">System</a> or <a href="#">IT Service</a> , including the <a href="#">Relationships</a> of <a href="#">Components</a> to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the <a href="#">Standards</a> and <a href="#">Guidelines</a> which guide the design and evolution of the <a href="#">System</a> .	architektúra	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Egy <a href="#">rendszer</a> vagy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> felépítése beleértve a <a href="#">komponensek</a> egymással és azzal a környezettel fennálló <a href="#">kapcsolatait</a> , amelyekhez tartoznak. Az architektúra részét képezik azok a szabványok és útmutatók is, amelyek keretet szabnak a rendszer tervezésének és fejlődésének.
Assembly		<b>(Service Transition)</b> A <a href="#">Configuration Item</a> that is made up from a number of other <a href="#">CIs</a> . For	összetett konfigurációelem (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan <a href="#">konfigurációelem</a> , amely számos más <a href="#">CI</a> -ből tevődik össze. Például,

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		example a <b>Server CI</b> may contain <b>CI</b> s for CPUs, Disks, Memory etc.; an <b>IT Service CI</b> may contain many <b>Hardware</b> , <b>Software</b> and other <b>CI</b> s. See <b>Component CI</b> , <b>Build</b> .	– összetett elem	egy <b>szerver CI</b> a CPU-knak, diszkeknek, memóriáknak megfelelő <b>CI</b> -ket tartalmazhat; egy <b>IT-szolgáltatás CI</b> több <b>hardver</b> , <b>szoftver</b> és más <b>CI</b> -t tartalmazhat. Ld. <b>komponens CI</b> , <b>összeállítás</b> .
Assessment		Inspection and analysis to check whether a <b>Standard</b> or set of <b>Guidelines</b> is being followed, that <b>Records</b> are accurate, or that <b>Efficiency</b> and <b>Effectiveness</b> targets are being met. See <b>Audit</b> .	felmérés	Vizsgálat és elemzés annak ellenőrzésére, hogy egy <b>szabványt</b> vagy <b>útmutatók</b> valamilyen összességét betartották-e, hogy a <b>nyilvántartások</b> pontosak-e, vagy hogy a <b>hatékonysági</b> és <b>eredményességi</b> célkitűzéseket elérték-e. Ld. <b>felülvizsgálat</b> .
Asset		<b>(Service Strategy)</b> Any <b>Resource</b> or <b>Capability</b> . Assets of a <b>Service Provider</b> include anything that could contribute to the delivery of a <b>Service</b> . Assets can be one of the following types: Management, <b>Organisation</b> , <b>Process</b> , Knowledge, People, Information, <b>Applications</b> , Infrastructure, and Financial Capital.	1. eszköz ( <i>MSZ 20000</i> ) – elem – vagyontárgy 2. vagyon	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Bármilyen <b>erőforrás</b> vagy <b>képesség</b> . Egy <b>szolgáltató</b> eszközei közé tartozik minden, ami hozzájárul a <b>szolgáltatás</b> biztosításához. Az eszközök a következő típusúak lehetnek: irányítási, <b>szervezeti</b> , <b>folyamat</b> -, ismeret-, személyi, információs, <b>alkalmazási</b> , infrastruktúrális és pénzügyi tőkeeszközök.
Asset Management		<b>(Service Transition)</b> Asset Management is the <b>Process</b> responsible for tracking and reporting the value and ownership of financial <b>Assets</b> throughout their <b>Lifecycle</b> . Asset Management is part of an overall <b>Service Asset and Configuration Management Process</b> . See <b>Asset Register</b> .	1. eszközmenedzsment – (tárgyi)eszköz-gazdálkodás ( <i>MSZ 20000</i> ) 2. vagyonkezelés	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az eszközmenedzsment az a <b>folyamat</b> , amely felelős a pénzügyi <b>eszközök</b> értékének és tulajdoni viszonyainak nyomon követéséért és az ezekről történő beszámolásért a teljes <b>életcikluson</b> keresztül. Az eszközmenedzsment része az átfogó <b>szolgáltatásieszköz- és konfigurációmenedzsment folyamatának</b> . Ld. <b>eszköznyilvántartás</b> .
Asset Register		<b>(Service Transition)</b> A list of <b>Assets</b> , which includes their ownership and value. The Asset Register is maintained by <b>Asset Management</b> .	eszköznyilvántartás – eszközjegyzék	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> <b>Eszközök</b> olyan jegyzéke, amely tartalmazza a tulajdonosukat és értéküket. Az eszköznyilvántartást az <b>eszközmenedzsment</b> vezeti.
Attribute		<b>(Service Transition)</b> A piece of information about a <b>Configuration Item</b> . Examples are name, location, <b>Version</b> number, and <b>Cost</b> . Attributes of <b>CI</b> s are recorded in the <b>Configuration Management Database (CMDB)</b> . See <b>Relationship</b> .	attribútum ( <i>ITIL V2</i> ) – jellemző – tulajdonság	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Egy <b>konfigurációelemre</b> vonatkozó részinformáció. Például név, hely, <b>verziószám</b> , és <b>költség</b> . A <b>CI</b> -k attribútumai a <b>konfigurációmenedzsment-adatbázisba (CMDB)</b> vannak felvéve. Ld. <b>kapcsolat</b> .
Audit		Formal inspection and verification to check whether a <b>Standard</b> or set of <b>Guidelines</b> is be-	1. felülvizsgálat ( <i>MSZ</i> )	Formális vizsgálat és ellenőrzés annak igazolására, hogy egy <b>szabványt</b> vagy <b>útmutatók</b> valamilyen ösz-

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		ing followed, that <b>Records</b> are accurate, or that <b>Efficiency</b> and <b>Effectiveness</b> targets are being met. An Audit may be carried out by internal or external groups. See <b>Certification</b> , <b>Assessment</b> .	20000) – audit (MSZ 20000) 2. átvizsgálás (MSZ 20000)	szességét betartották-e, hogy a <b>nyilvántartások</b> pontosak-e, vagy hogy a <b>hatékonysági</b> és <b>eredményességi</b> célkitűzéseket elérték-e. Felülvizsgálatot végezhetnek belső vagy külső csoportok is. Ld. <b>tanúsítás</b> , <b>felmérés</b> .
Authority Matrix		Synonym for <b>RACI</b> .	megbízási mátrix – szerepmátrix	A <b>RACI</b> szinonimája.
Automatic Call Distribution	ACD	<b>(Service Operation)</b> Use of <b>Information Technology</b> to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called Automated Call Distribution.	automatikus híváselosztás – automatikus hívás-kiosztás – automatizált híváselosztás – automatizált hívás-kiosztás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> <b>Információtechnológia</b> használata a bejövő telefonhívások legmegfelelőbb személyhez történő irányítására a legrövidebb időn belül. Az ACD-t gyakran automatizált híváselosztásnak is nevezik.
Availability		<b>(Service Design)</b> Ability of a <b>Configuration Item</b> or <b>IT Service</b> to perform its agreed <b>Function</b> when required. Availability is determined by <b>Reliability</b> , <b>Maintainability</b> , <b>Serviceability</b> , <b>Performance</b> , and <b>Security</b> . Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on <b>Agreed Service Time</b> and <b>Downtime</b> . It is <b>Best Practice</b> to calculate Availability using measurements of the <b>Business</b> output of the <b>IT Service</b> .	rendelkezésre állás (MSZ 20000) – elérhetőség	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Valamilyen <b>konfigurációelem</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> azon képessége, hogy azokat a <b>funkcióit</b> , amelyben megállapodtak, végre tudja hajtani, amikor csak szükséges. A rendelkezésre állást a <b>megbízhatóság</b> , a <b>karbantarthatóság</b> , a <b>szervizelhetőség</b> , a <b>teljesítmény</b> és a <b>biztonság</b> határozza meg. A rendelkezésre állást általában százalék formájában fejezik ki. A kiszámítása gyakran a <b>megállapodás szerinti szolgáltatási időn</b> és az <b>állásidőn</b> alapul. <b>Jól bevált gyakorlat</b> az <b>IT-szolgáltatás üzleti</b> eredményének mérőszámait felhasználni a rendelkezésre állás számításánál.
Availability Management	AM	<b>(Service Design)</b> The <b>Process</b> responsible for defining, analysing, <b>Planning</b> , measuring and improving all aspects of the <b>Availability</b> of <b>IT Services</b> . Availability Management is responsible for ensuring that all <b>IT Infrastructure</b> , <b>Processes</b> , <b>Tools</b> , <b>Roles</b> etc are appropriate for the agreed <b>Service Level Targets</b> for <b>Availability</b> .	rendelkezésreállítás-menedzsment (ITIL V2) – rendelkezésre állás fenntartása (MSZ 20000) – rendelkezésre állás biztosítása (MSZ 20000) – rendelkezésreállítás-biztosítás (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a <b>folyamat</b> , amely az <b>IT-szolgáltatás rendelkezésre állásának</b> meghatározásáért, elemzéséért, <b>tervezéséért</b> , méréséért és javításáért felelős annak minden vonatkozására tekintetében. A rendelkezésreállítás-menedzsment felelős annak biztosításáért, hogy minden <b>IT-infrastruktúraelem</b> , <b>folyamat</b> , <b>eszköz</b> , <b>szerep</b> stb. megfelelő legyen a <b>rendelkezésre állásra</b> megállapodott <b>szolgáltatási célkitűzés</b> eléréséhez.



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Availability Management Information System	AMIS	<b>(Service Design)</b> A virtual repository of all <a href="#">Availability Management</a> data, usually stored in multiple physical locations. See <a href="#">Service Knowledge Management System</a> .	rendelkezésre állási információs rendszer – rendelkezésreállítás-biztosítási információs rendszer	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Virtuális adatbázis az összes <a href="#">rendelkezésreállítás-menedzsment</a> tel kapcsolatos adat számára, amelyet általában több, különböző helyen tárolnak. Ld. <a href="#">szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer</a> .
Availability Plan		<b>(Service Design)</b> A <a href="#">Plan</a> to ensure that existing and future <a href="#">Availability Requirements</a> for <a href="#">IT Services</a> can be provided <a href="#">Cost Effectively</a> .	rendelkezésre állási terv	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> <a href="#">Ütemterv</a> annak biztosítására, hogy az <a href="#">IT-szolgáltatások</a> jelenlegi és jövőbeli <a href="#">rendelkezésre állási követelményeit</a> <a href="#">költséghatékonyan</a> teljesíteni lehessen.
Back-out		Synonym for <a href="#">Remediation</a> .	visszaállítás ( <i>ITIL V2</i> )	A <a href="#">helyrehozatal</a> szinonimája.
Backup		<b>(Service Design) (Service Operation)</b> Copying data to protect against loss of <a href="#">Integrity</a> or <a href="#">Availability</a> of the original.	mentés	<b>(Szolgáltatástervezés) (Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az adatok lemásolása az eredeti adatok sértetlenségének és elérhetőségének megőrzése érdekében.
Balanced Scorecard		<b>(Continual Service Improvement)</b> A management tool developed by Drs. Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A Balanced Scorecard enables a <a href="#">Strategy</a> to be broken down into <a href="#">Key Performance Indicators</a> . <a href="#">Performance</a> against the <a href="#">KPIs</a> is used to demonstrate how well the <a href="#">Strategy</a> is being achieved. A Balanced Scorecard has 4 major areas, each of which has a small number of <a href="#">KPIs</a> . The same 4 areas are considered at different levels of detail throughout the <a href="#">Organisation</a> .	kiegyensúlyozott mutatószámrendszer – kiegyensúlyozott mérőszámrendszer	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Drs. Rober Kaplan (Harvard Egyetem üzleti kara) és David Norton által kifejlesztett irányítási eszköz. A kiegyensúlyozott mutatószámrendszer lehetővé teszi, hogy a <a href="#">stratégiát fő teljesítménymutatókra (KPI)</a> bontsák le. A <a href="#">KPI</a> -knak megfelelő <a href="#">teljesítményt</a> annak bemutatására használja, hogy a <a href="#">stratégiát</a> mennyire jól valósították meg. A kiegyensúlyozott mutatószámrendszernek 4 fő területe van, és mindegyiken kevés számú <a href="#">KPI</a> . Különböző részletezettségi szinten, de ugyanazt a 4 területet veszi figyelembe az egész <a href="#">szervezetben</a> .
Baseline		<b>(Continual Service Improvement)</b> A <a href="#">Benchmark</a> used as a reference point. For example: • An <a href="#">ITSM</a> Baseline can be used as a starting point to measure the effect of a <a href="#">Service Improvement Plan</a> • A <a href="#">Performance</a> Baseline can be used to measure changes in <a href="#">Performance</a> over the lifetime of an <a href="#">IT Service</a> • A <a href="#">Configuration Management</a> Baseline can be used to enable the <a href="#">IT Infrastructure</a> to be restored to a known <a href="#">Configuration</a> if a <a href="#">Change</a>	alapállapot ( <i>MSZ 20000</i> ) – alap – alapváltozat – hivatkozási alap – viszonyítási alap	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Valamilyen <a href="#">felvett állapot</a> , amelyet hivatkozási alapként használnak. Például: – az <a href="#">ITSM</a> alapállapotot kezdőpontként lehet használni a szolgáltatásfejlesztési terv hatásának méréséhez; – <a href="#">teljesítmény</a> alapot a teljesítményváltozások méréséhez lehet használni az IT-szolgáltatás életciklusán keresztül; – a <a href="#">konfigurációmenezsment</a> -alapállapotot fel lehet használni az IT-infrastruktúrának valami-



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		or <b>Release</b> fails		lyen ismert <b>konfiguráció</b> ba történő visszaállítására, ha egy <b>változtatás</b> vagy <b>kiadás</b> megghiúsul.
Benchmark		<b>(Continual Service Improvement)</b> The recorded state of something at a specific point in time. A Benchmark can be created for a <b>Configuration</b> , a <b>Process</b> , or any other set of data. For example, a benchmark can be used in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Continual Service Improvement</b>, to establish the current state for managing improvements.</li> <li>• <b>Capacity Management</b>, to document <b>Performance</b> characteristics during normal operations.</li> <li>• See <b>Benchmarking</b>, <b>Baseline</b>.</li> </ul>	felvett állapot <ul style="list-style-type: none"> <li>– állapotfelvétel</li> <li>– (fel)mért állapot</li> <li>– (állapot)felmérés (<i>eredmény</i>)</li> </ul>	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Valaminek egy adott időpontban feljegyzett állapota. Fel lehet venni az állapotát egy <b>konfigurációnak</b> , egy <b> folyamatnak</b> vagy bármilyen más dolognak, amit adatok egy bizonyos körével lehet jellemezni. A felvett állapotot használni lehet például: <ul style="list-style-type: none"> <li>– az <b>állandó szolgáltatásfejlesztés</b> során a jelenlegi állapot rögzítésére a fejlesztések magvalósításához;</li> <li>– a <b>kapacitásmenedzsment</b> során a szokásos működés <b>teljesítmény</b>jellemzőinek dokumentálására.</li> </ul> Ld. <b>összemérés</b> , <b>alapállapot</b> .
Benchmarking		<b>(Continual Service Improvement)</b> Comparing a <b>Benchmark</b> with a <b>Baseline</b> or with <b>Best Practice</b> . The term Benchmarking is also used to mean creating a series of <b>Benchmarks</b> over time, and comparing the results to measure progress or improvement.	összemérés ( <i>MSZ 20000</i> ) <ul style="list-style-type: none"> <li>– összevetés</li> <li>– referenciamérés</li> </ul>	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Valamilyen <b>felvett állapot</b> összehasonlítása az <b>alapállapottal</b> vagy valamilyen <b>jól bevált gyakorlattal</b> . Az „összemérés” kifejezést <b>felvett állapotok</b> valamilyen idősorának képzésére is használják, valamint ezen eredmények egymással való összehasonlítására az előrehaladás vagy fejlesztés méréséhez.
Best Practice		Proven <b>Activities</b> or <b>Processes</b> that have been successfully used by multiple <b>Organisations</b> . <b>ITIL</b> is an example of Best Practice.	jól bevált gyakorlat <ul style="list-style-type: none"> <li>– legjobb gyakorlat</li> </ul>	Olyan <b>tevékenységek</b> vagy <b>folyamatok</b> , amelyeket bizonyítottan több <b>szervezet</b> ben is sikeresen használnak. Az <b>ITIL</b> példa jól bevált gyakorlatra.
Brainstorming		<b>(Service Design)</b> A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the Brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by <b>Problem Management</b> to identify possible causes.	ötletbörze <ul style="list-style-type: none"> <li>– ötletparádé</li> <li>– ötletelés</li> </ul>	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan technika, amely lehetővé teszi egy csapat számára, hogy ötleteket generáljon. Az ötleteket nem vizsgálják meg az ötletbörze során, hanem csak egy későbbi szakaszban. Az ötletbörzét a <b>problémamenedzsment</b> gyakran használja a lehetséges okok meghatározására.
British Standards Institution	BSI	The UK National Standards body, responsible for creating and maintaining British <b>Standards</b> . See <a href="http://www.bsi-global.com">http://www.bsi-global.com</a> for more information. See <b>ISO</b> .	Brit Szabványügyi Testület	Nagy-Britannia nemzeti szabványosítási testülete, amely a brit <b>szabványok</b> létrehozásáért és karbantartásáért felelős. További információkért ld. <a href="http://www.bsi-global.com">http://www.bsi-global.com</a> . Ld. <b>ISO</b> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Budget		A list of all the money an <b>Organisation</b> or <b>Business Unit</b> plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See <b>Budgeting</b> , <b>Planning</b> .	költségvetés – pénzügyi terv – költségterv (MSZ ISO/IEC 20000)	Az összes olyan pénzeszköz nyilvántartása, amelyet egy <b>szervezet</b> vagy egy <b>üzleti egység</b> bevételezni ill. kiadni tervez egy meghatározott időszak alatt. Ld. <b>költségtervezés</b> , <b>tervezés</b> .
Budgeting		The <b>Activity</b> of predicting and controlling the spending of money. Consists of a periodic negotiation cycle to set future <b>Budgets</b> (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current <b>Budgets</b> .	költségtervezés (ITIL V2) – pénzügyi tervezés – költségvetéskészítés	A pénzkidadás előrejelzésének és felügyeletének <b>tevékenysége</b> . A jövőbeli <b>költségvetés</b> kialakítására irányuló, időszakonként (általában évente) megtartott tárgyalási ciklusból, napi szintű megfigyelésből és a mindenkori <b>költségvetés</b> kiigazításából áll.
Build		<b>(Service Transition)</b> The <b>Activity</b> of assembling a number of <b>Configuration Items</b> to create part of an <b>IT Service</b> . The term Build is also used to refer to a <b>Release</b> that is authorised for distribution. For example <b>Server Build</b> or laptop Build. See <b>Configuration Baseline</b> .	1. összeállítás 2. összeállít (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Több <b>konfigurációelem</b> összeszerelésének <b>tevékenysége</b> egy <b>IT-szolgáltatás</b> valamely részének létrehozása céljából. Az „összeállítás” kifejezést olyan <b>kiadásra</b> is használják, amely megkapta az engedélyt a szétosztásra. Például: <b>szerverösszeállítás</b> vagy laptopösszeállítás. Ld. <b>konfiguráció-alapállapot</b> .
Build Environment		<b>(Service Transition)</b> A controlled <b>Environment</b> where <b>Applications</b> , <b>IT Services</b> and other <b>Builds</b> are assembled prior to being moved into a <b>Test</b> or <b>Live Environment</b> .	összeállítási környezet	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan felügyelt <b>környezet</b> , ahol az <b>alkalmazásokat</b> , <b>IT-szolgáltatásokat</b> és más <b>összeállításokat</b> összeszerelik mielőtt azokat a <b>teszt-</b> vagy az <b>üzemi környezetbe</b> helyeznék át.
Business		<b>(Service Strategy)</b> An overall corporate entity or <b>Organisation</b> formed of a number of <b>Business Units</b> . In the context of <b>ITSM</b> , the term Business includes public sector and not-for-profit organisations, as well as companies. An <b>IT Service Provider</b> provides <b>IT Services</b> to a <b>Customer</b> within a <b>Business</b> . The <b>IT Service Provider</b> may be part of the same Business as their <b>Customer</b> ( <b>Internal Service Provider</b> ), or part of another <b>Business</b> ( <b>External Service Provider</b> ).	1. üzlet ( <b>üzleti szférában</b> ) – gazdálkodás – üzleti tevékenység – üzleti vállalkozás 2. szervezet ( <b>köz- és civilszférában</b> ) – intézmény – szervezeti/intézményi tevékenység	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Több <b>üzleti egység</b> ből kialakított társulás vagy <b>szervezet</b> . Az <b>ITSM</b> keretében az „üzlet” kifejezés a cégeken túl kiterjed a közszférára és a nem-nyereségorientált szervezetekre is. Egy <b>IT-szolgáltató IT-szolgáltatásokat</b> nyújt valamilyen <b>üzleti</b> tevékenységet folytató <b>ügyfél</b> számára. Az <b>IT-szolgáltató</b> lehet ugyanannak az üzletnek a része, amelynek az ügyfél ( <b>belső szolgáltató</b> ), de lehet valamilyen más <b>üzletnek</b> is ( <b>külső szolgáltató</b> ).
Business Capacity Management	BCM	<b>(Service Design)</b> In the context of <b>ITSM</b> , Business Capacity Management is the <b>Activity</b> responsible for understanding future <b>Business</b>	üzletszintű kapacitásmenedzsment – üzletszintű kapacitás-	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az <b>ITSM</b> keretében az üzletszintű kapacitásgazdálkodás az a tevékenység, amely a jövőbeli <b>üzleti követelmények</b> megértéséért

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		Requirements for use in the <a href="#">Capacity Plan</a> . See <a href="#">Service Capacity Management</a> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>– gazdálkodás</li> <li>– üzleti szintű kapacitásbiztosítás (<i>ITIL V2</i>)</li> </ul>	és <a href="#">kapacitásterv</a> ben való felhasználhatóságukért felelős. Ld. <a href="#">szolgáltatásszintű kapacitásmenedzsment</a> .
Business Case		<b>(Service Strategy)</b> Justification for a significant item of expenditure. Includes information about <a href="#">Costs</a> , benefits, options, issues, <a href="#">Risks</a> , and possible problems. See <a href="#">Cost Benefit Analysis</a> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>– üzleti indoklás (<i>ITIL V2</i>)</li> <li>– gazdaságossági mérleg</li> </ul>	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> A ráfordítás valamely lényeges elemének indoklása. Információt tartalmaz a <a href="#">költségekről</a> , a haszonnál, a lehetőségekről, a felvetődő kérdésekről, a <a href="#">kockázatokról</a> és a lehetséges problémákról. Ld. <a href="#">költség-haszon elemzés</a> .
Business Continuity			<ul style="list-style-type: none"> <li>– üzletfolytonosság</li> <li>– üzletmenet-folytonosság</li> </ul>	
Business Continuity Management	BCM	<b>(Service Design)</b> The <a href="#">Business Process</a> responsible for managing <a href="#">Risks</a> that could seriously impact the <a href="#">Business</a> . BCM safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value creating activities. The BCM <a href="#">Process</a> involves reducing <a href="#">Risks</a> to an acceptable level and planning for the recovery of <a href="#">Business Processes</a> should a disruption to the <a href="#">Business</a> occur. BCM sets the <a href="#">Objectives</a> , <a href="#">Scope</a> and <a href="#">Requirements</a> for <a href="#">IT Service Continuity Management</a> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>– üzletfolytonosság-menedzsment (<i>ITIL V2</i>)</li> <li>– üzletfolytonosság-fenntartás</li> <li>– üzletfolytonosság-biztosítás (<i>ITIL V2</i>)</li> </ul>	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Azon <a href="#">kockázatok</a> kezeléséért felelős <a href="#">üzleti folyamat</a> , amelyek súlyos hatással lehetnek az üzletre. A BCM megóvja az érdekeit a fő érdekeltnek, az elismertséget, a márkát és az értéktermelő tevékenységeket. A BCM- <a href="#">folyamat</a> kiterjed a <a href="#">kockázatok</a> elfogadható szintre való csökkentésére és az <a href="#">üzleti folyamatok</a> helyreállításának megtervezésére arra az esetre, ha esetleg az <a href="#">üzleti</a> tevékenység megszakadna. A BCM megadja a <a href="#">célokat</a> , <a href="#">terjedelmet</a> és a <a href="#">követelményeket</a> az <a href="#">IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsment</a> hez.
Business Continuity Plan	BCP	<b>(Service Design)</b> A <a href="#">Plan</a> defining the steps required to <a href="#">Restore Business Processes</a> following a disruption. The <a href="#">Plan</a> will also identify the triggers for <a href="#">Invocation</a> , people to be involved, communications etc. <a href="#">IT Service Continuity Plans</a> form a significant part of <a href="#">Business Continuity Plans</a> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>– üzletfolytonossági terv (<i>ITIL V2</i>)</li> </ul>	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan <a href="#">terv</a> , amely <a href="#">üzleti folyamatok helyreállításához</a> – azok megszakadását követően – szükséges lépéseket adja meg. A <a href="#">terv</a> az <a href="#">indítást</a> kiváltó eseményeket, a bevonandó személyeket, a kommunikáció módját stb. is meg fogja határozni. Az <a href="#">IT-szolgáltatásfolytonossági tervek</a> lényeges részét képezik az <a href="#">üzletfolytonossági tervek</a> nek.
Business Customer		<b>(Service Strategy)</b> A recipient of a product or a <a href="#">Service</a> from the <a href="#">Business</a> . For example if the <a href="#">Business</a> is a car manufacturer then the Business Customer is someone who buys a car.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– üzleti ügyfél</li> <li>– szervezeti/intézményi ügyfél</li> </ul>	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az <a href="#">üzlet</a> ből származó termék vagy <a href="#">szolgáltatás</a> hasznélvezője. Például, ha a <a href="#">szervezet</a> egy autógyár, akkor üzleti ügyfél az, aki autót vásárol.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Business Impact			üzleti hatás (MSZ 20000) – szervezeti/intézményi hatás	
Business Impact Analysis	BIA	<b>(Service Strategy)</b> BIA is the <b>Activity</b> in <b>Business Continuity Management</b> that identifies <b>Vital Business Functions</b> and their dependencies. These dependencies may include <b>Suppliers</b> , people, other <b>Business Processes</b> , <b>IT Services</b> etc. BIA defines the recovery requirements for <b>IT Services</b> . These requirements include <b>Recovery Time Objectives</b> , <b>Recovery Point Objectives</b> and minimum <b>Service Level Targets</b> for each <b>IT Service</b> .	üzletihatás-elemzés (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> A BIA az <b>üzletfolytonosságmenedzsment</b> azon <b>tevékenysége</b> , amely meghatározza a <b>kritikus üzleti funkciókat</b> és ezek kapcsolatát. E kapcsolatok közé tartoznak a <b>beszállítók</b> , az érintett személyek, más <b>üzleti folyamatok</b> , <b>IT-szolgáltatások</b> stb. A BIA helyreállítási követelményeket határoz meg az IT-szolgáltatásokra. E követelmények közé tartozik a <b>visszaállítási időpontcél</b> és <b>időtartamcél</b> , valamint a minimális <b>szolgáltatási célkitűzések</b> minden egyes <b>IT-szolgáltatásra</b> .
Business Objective		<b>(Service Strategy)</b> The <b>Objective</b> of a <b>Business Process</b> , or of the <b>Business</b> as a whole. Business Objectives support the <b>Business Vision</b> , provide guidance for the <b>IT Strategy</b> , and are often supported by <b>IT Services</b> .	üzleti cél – gazdálkodási cél – szervezeti/intézményi cél	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy <b>üzleti folyamatnak</b> vagy az <b>üzlet</b> egészének a <b>célja</b> , Az üzleti célok támogatják az <b>üzleti jövőképet</b> , útmutatást adnak az <b>IT-stratégia</b> számára, és gyakran támogatják <b>IT-szolgáltatások</b> .
Business Operations		<b>(Service Strategy)</b> The day-to-day execution, monitoring and management of <b>Business Processes</b> .	üzleti tevékenységek – üzleti működés (ITIL V2) – szervezeti/intézményi működés/tevékenységek	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az <b>üzleti folyamatok</b> irányítása, figyelemmel követése és mindennapi végrehajtása.
Business Perspective		<b>(Continual Service Improvement)</b> An understanding of the <b>Service Provider</b> and <b>IT Services</b> from the point of view of the <b>Business</b> , and an understanding of the <b>Business</b> from the point of view of the <b>Service Provider</b> .	üzleti nézőpont – szervezeti/intézményi nézőpont	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> A <b>szolgáltató</b> és az <b>IT-szolgáltatások üzleti/intézményi</b> szempontú megértése, valamint az <b>üzleti/intézményi</b> tevékenység megértése a <b>szolgáltató</b> szempontjából.
Business Process		A <b>Process</b> that is owned and carried out by the <b>Business</b> . A <b>Business Process</b> contributes to the delivery of a product or <b>Service</b> to a <b>Business Customer</b> . For example, a retailer may have a purchasing <b>Process</b> which helps to deliver <b>Services</b> to their <b>Business Customers</b> . Many Business Processes rely on <b>IT Services</b> .	üzleti folyamat – szervezeti/intézményi folyamat	Az üzlet tulajdonában lévő és általa végrehajtott <b>folyamat</b> . Egy <b>üzleti folyamat</b> valamilyen termék vagy <b>szolgáltatás üzleti ügyfelek</b> számára történő biztosítását segíti elő. Például, egy kiskereskedőnél olyan beszerzési <b>folyamat</b> működhet, amely segíti, hogy <b>szolgáltatásokat</b> nyújtson <b>üzleti ügyfeleinek</b> . Sok üzleti folyamat <b>IT-szolgáltatásokon</b> alapul.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Business Relationship Management	BRM	<p><b>(Service Strategy)</b> The <b>Process</b> or <b>Function</b> responsible for maintaining a <b>Relationship</b> with the <b>Business</b>. BRM usually includes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managing personal <b>Relationships</b> with <b>Business</b> managers</li> <li>• Providing input to Service Portfolio Management</li> <li>• Ensuring that the <b>IT Service Provider</b> is satisfying the <b>Business</b> needs of the <b>Customers</b></li> </ul> <p>This <b>Process</b> has strong links with <b>Service Level Management</b>.</p>	<p>üzletikapcsolat-menedzsment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– üzleti kapcsolatkezelés</li> <li>– szervezeti/intézményi kapcsolatkezelés</li> </ul>	<p><b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az a <b>folyamat</b> vagy <b>funkció</b>, amely az üzlettel való <b>kapcsolattartásért</b> felelős. A BRM általában kiterjed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– a személyes kapcsolattartásra az üzleti vezetővel;</li> <li>– információ nyújtására a <b>szolgáltatásportfólió-menedzsment</b> számára;</li> <li>– annak biztosítására, hogy az <b>IT-szolgáltató</b> kielégítse az <b>ügyfél üzleti</b> igényeit.</li> </ul> <p>Ez a <b>folyamat</b> szoros kapcsolatban van a <b>szolgáltatási szint menedzsmentjével</b>.</p>
Business Relationship Manager	BRM	<p><b>(Service Strategy)</b> A <b>Role</b> responsible for maintaining the <b>Relationship</b> with one or more <b>Customers</b>. This <b>Role</b> is often combined with the <b>Service Level Manager Role</b>. See <b>Account Manager</b>.</p>	<p>üzletikapcsolat-menedzser</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– (üzleti)kapcsolat-felelős</li> </ul>	<p><b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az a <b>szerep</b>, amely egy vagy több <b>ügyféllel</b> való <b>kapcsolattartásért</b> felelős. Ez a <b>szerep</b> gyakran átfedésben van a <b>szolgáltatásiszint-menedzser szereppel</b>. Ld. <b>ügyfélkapcsolati menedzser</b>.</p>
Business Service		<p>An <b>IT Service</b> that directly supports a <b>Business Process</b>, as opposed to an <b>Infrastructure Service</b> which is used internally by the <b>IT Service Provider</b> and is not usually visible to the <b>Business</b>.</p> <p>The term Business Service is also used to mean a <b>Service</b> that is delivered to <b>Business Customers</b> by <b>Business Units</b>. For example delivery of financial services to <b>Customers</b> of a bank, or goods to the <b>Customers</b> of a retail store. Successful delivery of Business Services often depends on one or more <b>IT Services</b>.</p>	<p>üzleti szolgáltatás (<b>ITIL V2</b>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– szervezeti/intézményi szolgáltatás</li> <li>– üzletközpontú szolgáltatás</li> </ul>	<p>Olyan <b>IT-szolgáltatás</b>, amely közvetlenül támogat valamilyen <b>üzleti folyamatot</b> - ellentétben egy <b>infrastuktúraszolgáltatással</b>, amely az <b>IT-szolgáltató</b> belül használ, és amely általában nem látható az <b>üzlet</b> számára.</p> <p>Az „üzleti szolgáltatás” kifejezést olyan szolgáltatás megnevezésére is használják, amelyet az <b>üzleti egységek</b> nyújtanak az <b>üzleti ügyfelek</b> számára. Például, pénzügyi szolgáltatások nyújtása egy bank <b>ügyfelei</b> számára, vagy termékek szállítása egy kiskereskedelmi bolt <b>ügyfeleinek</b>. Az üzleti szolgáltatások nyújtása gyakran egy vagy több <b>IT-szolgáltatástól</b> függ.</p>
Business Service Management	BSM	<p><b>(Service Strategy) (Service Design)</b> An approach to the management of <b>IT Services</b> that considers the <b>Business Processes</b> supported and the <b>Business</b> value provided. This term also means the management of <b>Business Services</b> delivered to <b>Business Customers</b>.</p>	<p>üzletiszolgáltatás-menedzsment</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– üzleti szolgáltatásirányítás</li> <li>– üzletközpontú szolgáltatásirányítás</li> <li>– üzletiszolgáltatás-irányítás</li> </ul>	<p><b>(Szolgáltatásstratégia) (Szolgáltatástervezés)</b> Az <b>IT-szolgáltatások</b> irányításának egy olyan megközelítése, amely tekintettel van a támogatott <b>üzleti folyamatokra</b> és a nyújtott <b>üzleti értékekre</b>. Ezt a kifejezést az <b>üzleti ügyfelek</b> számára nyújtott <b>üzleti szolgáltatások</b> irányítására is használják.</p>



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Business Unit		<b>(Service Strategy)</b> A segment of the <a href="#">Business</a> which has its own <a href="#">Plans</a> , <a href="#">Metrics</a> , income and <a href="#">Costs</a> . Each Business Unit owns <a href="#">Assets</a> and uses these to create value for <a href="#">Customers</a> in the form of goods and <a href="#">Services</a> .	üzleti egység – szervezeti egység – gazdálkodási egység	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az <a href="#">üzlet</a> egy olyan szegmense, amelynek saját tervei, mérőszámai, bevételei és költségei vannak. Minden üzleti egységnek vannak <a href="#">eszközei</a> , amelyeket arra használ, hogy értéket képezzen az <a href="#">ügyfelek</a> számára termékek vagy <a href="#">szolgáltatások</a> formájában.
Call		<b>(Service Operation)</b> A telephone call to the <a href="#">Service Desk</a> from a <a href="#">User</a> . A Call could result in an <a href="#">Incident</a> or a <a href="#">Service Request</a> being logged.	hívás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Telefonszóló a <a href="#">felhasználótól</a> az <a href="#">ügyfélszolgálatra</a> . Egy hívás <a href="#">incidens</a> vagy <a href="#">szolgáltatáskérés</a> rögzítését eredményezheti.
Call Centre		<b>(Service Operation)</b> An <a href="#">Organisation</a> or <a href="#">Business Unit</a> which handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. See <a href="#">Service Desk</a> .	híváskezelő központ – hívasközpont	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan <a href="#">szervezet</a> vagy <a href="#">üzleti egység</a> , amely nagy számú bejövő és kimenő telefonszólót kezel. Ld. <a href="#">ügyfélszolgálat</a> .
Call Type		<b>(Service Operation)</b> A <a href="#">Category</a> that is used to distinguish incoming requests to a <a href="#">Service Desk</a> . Common Call Types are <a href="#">Incident</a> , <a href="#">Service Request</a> and <a href="#">Complaint</a> .	hívástípus	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan <a href="#">kategória</a> , amelyet az <a href="#">ügyfélszolgálatra</a> bejövő kérések megkülönböztetésére használnak. A szokásos hívástípusok az <a href="#">incidens</a> , a <a href="#">szolgáltatáskérés</a> és a <a href="#">panasz</a> .
Capability		<b>(Service Strategy)</b> The ability of an <a href="#">Organisation</a> , person, <a href="#">Process</a> , <a href="#">Application</a> , <a href="#">Configuration Item</a> or <a href="#">IT Service</a> to carry out an <a href="#">Activity</a> . Capabilities are intangible <a href="#">Assets</a> of an <a href="#">Organisation</a> . See <a href="#">Resource</a> .	képesség	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy <a href="#">szervezet</a> , személy, <a href="#">folyamat</a> , <a href="#">alkalmazás</a> , <a href="#">konfigurációelem</a> vagy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> olyan adottsága, amely lehetővé teszi valamilyen <a href="#">tevékenység</a> elvégzését. A képességek egy <a href="#">szervezet</a> nem kézzel fogható <a href="#">eszközei</a> . Ld. <a href="#">erőforrás</a> .
Capability Maturity Model	CMM	<b>(Continual Service Improvement)</b> The Capability Maturity Model for Software (also known as the CMM and SW-CMM) is a model used to identify <a href="#">Best Practices</a> to help increase <a href="#">Process Maturity</a> . CMM was developed at the of Carnegie Mellon University. In 2000, the SW-CMM was upgraded to <a href="#">CMMI®</a> ( <a href="#">Capability Maturity Model Integration</a> ). The SEI no longer maintains the SW-CMM model, its associated appraisal methods, or training materials.	képességérettségi modell	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> A szoftverek képességérettségi modellje (amit CMM-nek vagy SW-CMM-nek is neveznek) egy olyan modell, amelyet <a href="#">jól bevált gyakorlatok</a> meghatározására használnak a <a href="#">folyamatok érettségének</a> növelésére. A CMM-t a Carnegie Mellon Egyetem Software Engineering intézete (SEI) fejlesztette ki. 2000-ben a SW-CMM-t <a href="#">CMMI®-vé</a> ( <a href="#">integrált képességérettségi modell</a> ) bővítették. A SEI már nem tartja tovább karban a SW-CMM modellt, sem az ehhez kapcsolódó értékelési módszert, sem az oktatási anyagokat.
Capability Maturity Model Integrated	CMMI	<b>(Continual Service Improvement)</b> Capability Maturity Model® Integration (CMMI) is a process improvement approach developed by	integrált képességérettségi modell	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Az integrált képességérettségi modell (CMMI) egy folyamatfejlesztési megközelítés, amelyet a Carnegie Mellon

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division, or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi/">http://www.sei.cmu.edu/cmmi/</a> for more information. See <a href="#">CMM</a> , <a href="#">Continuous Improvement</a> , <a href="#">Maturity</a> .		Egyetem Software Engineering intézete (SEI) fejlesztett ki. A CMMI a szervezetek számára határos folyamatok lényeges elemeit biztosítja. Lehet használni a folyamatfejlesztés irányítására egy projekt, egy divízió vagy akár egy egész szervezet keretében. A CMMI elősegíti, hogy integrálni lehessen hagyományosan elkülönülő szervezeti funkciókat, meg lehessen határozni folyamatfejlesztési célokat és prioritásokat, minőségi folyamatokhoz útmutatást, és a meglévő folyamatok értékeléséhez kiindulási alapot lehessen adni. További információért ld. a <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi/">http://www.sei.cmu.edu/cmmi/</a> weblapot. Ld. <a href="#">CMM</a> , <a href="#">folyamatos fejlesztés</a> , <a href="#">érettség</a> .
Capacity		<b>(Service Design)</b> The maximum <a href="#">Throughput</a> that a <a href="#">Configuration Item</a> or <a href="#">IT Service</a> can deliver whilst meeting agreed <a href="#">Service Level Targets</a> . For some types of <a href="#">CI</a> , Capacity may be the size or volume, for example a disk drive.	kapacitás	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a maximális <a href="#">teljesítmény</a> , amit egy <a href="#">konfigurációelem</a> vagy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> nyújtani tud a megállapodás szerinti <a href="#">szolgáltatási célkitűzések</a> teljesítése során. Bizonyos <a href="#">CI</a> -típusok esetén a kapacitás lehet a méret vagy nagyság, például a diszkmeghajtóknál.
Capacity Management		<b>(Service Design)</b> The <a href="#">Process</a> responsible for ensuring that the <a href="#">Capacity</a> of <a href="#">IT Services</a> and the <a href="#">IT Infrastructure</a> is able to deliver agreed <a href="#">Service Level Targets</a> in a <a href="#">Cost Effective</a> and timely manner. Capacity Management considers all <a href="#">Resources</a> required to deliver the <a href="#">IT Service</a> , and plans for short, medium and long term <a href="#">Business Requirements</a> .	kapacitásmenedzsment (ITIL V2) – kapacitásgazdálkodás (MSZ 20000) – kapacitásbiztosítás (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a <a href="#">folyamat</a> , amely azért felelős, hogy az IT-szolgáltatások és az IT-infrastruktúra kapacitása képes legyen a megállapodás szerinti <a href="#">szolgáltatási célkitűzéseket költséghatékonyan</a> és időben nyújtani. A kapacitásmenedzsment minden olyan <a href="#">erőforrásra</a> kiterjed, ami az IT-szolgáltatás nyújtásához szükséges, valamint a rövid-, közép- és hosszútávú <a href="#">üzleti követelményeket</a> megvalósító tervekre.
Capacity Management Information System	CMIS	<b>(Service Design)</b> A virtual repository of all <a href="#">Capacity Management</a> data, usually stored in multiple physical locations. See <a href="#">Service Knowledge Management System</a> .	kapacitásmenedzsmentin formációs rendszere – kapacitásgazdálkodási információs rendszer	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az összes <a href="#">kapacitásmenedzsment</a> -adat virtuális adatbázisa, amely általában több, különböző fizikai helyen tárolnak. Ld. <a href="#">szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer</a> .
Capacity Plan		<b>(Service Design)</b> A Capacity Plan is used to manage the <a href="#">Resources</a> required to deliver <a href="#">IT Services</a> . The <a href="#">Plan</a> contains scenarios for different predictions of <a href="#">Business</a> demand, and	kapacitásterv	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Kapacitástervet használnak az IT-szolgáltatások nyújtásához szükséges <a href="#">erőforrások</a> biztosítására. A <a href="#">terv</a> forgatókönyveket tartalmaz az <a href="#">üzleti</a> igény különböző előrejelzéseinek



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		costed options to deliver the agreed <a href="#">Service Level Targets</a> .		megfelelően, és beárazott javaslatokat a megállapodás szerinti <a href="#">szolgáltatási célkitűzések</a> eléréséhez.
Capacity Planning		<b>(Service Design)</b> The <a href="#">Activity</a> within <a href="#">Capacity Management</a> responsible for creating a <a href="#">Capacity Plan</a> .	kapacitástervezés	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> A <a href="#">kapacitásmenedzsmenten</a> belül az a tevékenység, amely a <a href="#">kapacitásterv</a> elkészítéséért felelős.
Capital Expenditure	CAPEX	<b>(Service Strategy)</b> The <a href="#">Cost</a> of purchasing something that will become a financial <a href="#">Asset</a> , for example computer equipment and buildings. The value of the <a href="#">Asset</a> is <a href="#">Depreciated</a> over multiple accounting periods.	beruházási költség – tőkeköltség – tőkeáfordítás	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Valaminek a beszerzési <a href="#">költsége</a> pénzügyi szempontból <a href="#">eszközzé</a> válik, pl. számítógépes berendezés és épületek. Az <a href="#">eszköz értéke csökken</a> több elszámolási időszakon keresztül.
Capital Item		<b>(Service Strategy)</b> An <a href="#">Asset</a> that is of interest to <a href="#">Financial Management</a> because it is above an agreed financial value.	tőkeelem	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <a href="#">eszköz</a> , ami a <a href="#">pénzügyi menedzsment</a> számára érdekes, mivel értéke egy megadott pénzügyi határ felett van.
Capitalization		<b>(Service Strategy)</b> Identifying major <a href="#">Cost</a> as capital, even though no <a href="#">Asset</a> is purchased. This is done to spread the impact of the <a href="#">Cost</a> over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software license.	tőkésítés	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Jelentős <a href="#">költség</a> tőkeként való elismerése annak ellenére, hogy nem történt <a href="#">eszközbeszerzés</a> . Ez úgy történik, hogy a <a href="#">költség</a> hatását több elszámolási időszakra elosztják. A legtipikusabb példája ennek a szoftverfejlesztés vagy szoftverlicenc beszerzése.
Category		A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example <a href="#">Cost Types</a> are used to group similar types of <a href="#">Cost</a> . <a href="#">Incident Categories</a> are used to group similar types of <a href="#">Incident</a> , <a href="#">CI Types</a> are used to group similar types of <a href="#">Configuration Item</a> .	kategória	Olyan dolgok nevesített csoportja, amelyekben van valami közös. A kategóriákat a hasonló dolgok összefogására használják, például <a href="#">költségtípusokat</a> a hasonló jellegű <a href="#">költségekre</a> , <a href="#">incidenskategóriákat</a> a hasonló jellegű <a href="#">incidensekre</a> , és <a href="#">CI-típusokat</a> a hasonló jellegű <a href="#">konfigurációelemekre</a> .
Certification		Issuing a certificate to confirm <a href="#">Compliance</a> to a <a href="#">Standard</a> . Certification includes a formal <a href="#">Audit</a> by an independent and <a href="#">Accredited</a> body. The term Certification is also used to mean awarding a certificate to verify that a person has achieved a qualification.	tanúsítás (ITIL V2)	Tanúsítvány kibocsátása <a href="#">szabványnak</a> való <a href="#">megfelelés</a> igazolásaként. A tanúsítás keretében egy független és <a href="#">felhatalmazott</a> testület formális <a href="#">felülvizsgálatot</a> végez. A „tanúsítás” kifejezést olyan tanúsítvány odaítélésére is használják, amely azt igazolja, hogy egy személy bizonyos minősítést megszerzett.
Change		<b>(Service Transition)</b> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on <a href="#">IT Services</a> . The <a href="#">Scope</a> should include all <a href="#">IT Services</a> , <a href="#">Configuration Items</a> , <a href="#">Processes</a> ,	1. változás 2. változtatás	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan dolognak a hozzáadása, módosítása vagy eltávolítása, amely hatással van <a href="#">IT-szolgáltatásra</a> . Ebbe beletartozik az összes <a href="#">IT-szolgáltatás</a> , <a href="#">konfigurációelem</a> , <a href="#">folyamat</a> ,

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<a href="#">Documentation</a> etc.		dokumentáció stb. változtatása.
Change Advisory Board	CAB	<b>(Service Transition)</b> A group of people that advises the <a href="#">Change Manager</a> in the <a href="#">Assessment</a> , prioritisation and scheduling of <a href="#">Changes</a> . This board is usually made up of representatives from all areas within the <a href="#">IT Service Provider</a> , the <a href="#">Business</a> , and <a href="#">Third Parties</a> such as <a href="#">Suppliers</a> .	változásmenedzsment-tanács – változáskezelési tanács ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Személyek egy olyan csoportja, amely tanácsot ad a <a href="#">változásmenedzsernek</a> a <a href="#">változtatások</a> <a href="#">felmérésében</a> , rangsorolásában és ütemezésében. Ez a tanács általában az <a href="#">IT-szolgáltató</a> összes területét, az <a href="#">üzletet</a> és <a href="#">harmadik feleket</a> , pl. <a href="#">beszállítókat</a> képviselő tagokból áll.
Change Advisory Board / Emergency Committee	CAB/EC		változásmenedzsment-tanács sürgősségi bizottsága – változáskezelési tanács sürgősségi bizottsága ( <i>ITIL V2</i> )	Ld. <a href="#">ECAB</a> .
Change Case		<b>(Service Operation)</b> A technique used to predict the impact of proposed <a href="#">Changes</a> . Change Cases use specific scenarios to clarify the scope of proposed <a href="#">Changes</a> and to help with <a href="#">Cost Benefit Analysis</a> . See <a href="#">Use Case</a> .	változtatási eset	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan technika, amelyet a javasolt <a href="#">változtatások</a> hatásának előrejelzésére használnak. A változtatási esetek konkrét forgatókönyveket használnak a javasolt változtatások terjedelmének tisztázására és <a href="#">költség-haszon elemzés</a> elvégzésére. Ld. <a href="#">használati eset</a> .
Change Control			változásfelügyelet ( <i>MSZ 20000</i> )	
Change History		<b>(Service Transition)</b> Information about all changes made to a <a href="#">Configuration Item</a> during its life. Change History consists of all those <a href="#">Change Records</a> that apply to the <a href="#">CI</a> .	változástörténet	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Információ az összes változtatásról, amit egy <a href="#">konfigurációelemen</a> végeztek annak élete során. A változástörténet az összes olyan <a href="#">változásrekord</a> ból áll, ami egy adott <a href="#">CI</a> -re vonatkozik.
Change Management		<b>(Service Transition)</b> The <a href="#">Process</a> responsible for controlling the <a href="#">Lifecycle</a> of all <a href="#">Changes</a> . The primary objective of Change Management is to enable beneficial <a href="#">Changes</a> to be made, with minimum disruption to <a href="#">IT Services</a> .	változásmenedzsment ( <i>ITIL V2</i> ) – változáskezelés ( <i>MSZ 20000</i> )	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <a href="#">folyamat</a> , amely az összes <a href="#">változtatás életciklus</a> ának felügyeletéért felelős. A változásmenedzsment fő célja, hogy lehetővé tegye a hasznos <a href="#">változtatások</a> elvégzését az <a href="#">IT-szolgáltatások</a> lehető legkisebb megzavarása mellett.
Change Model		<b>(Service Transition)</b> A repeatable way of dealing with a particular <a href="#">Category</a> of <a href="#">Change</a> . A Change Model defines specific pre-defined	változásmodell	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> <a href="#">Változtatások</a> egy adott <a href="#">kategóriájának</a> megismételhető módon való kezelése. Egy változásmodell konkrét, előre megadott lé-

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		steps that will be followed for a <b>Change</b> of this <b>Category</b> . Change Models may be very simple, with no requirement for approval (e.g. Password Reset) or may be very complex with many steps that require approval (e.g. major software <b>Release</b> ). See <b>Standard Change</b> , <b>Change Advisory Board</b> .		péseket tartalmaz, amelyeket egy adott <b>kategóriájú változtatás</b> esetén követni fognak. A változásmo- dellek lehetnek nagyon egyszerűek, amelyek nem igényelnek jóváhagyást (pl. jelszóvisszaállítás), de lehetnek igen bonyolultak is, amelyek sok jóváhagyást igénylő lépést tartalmaznak (pl. egy jelentős szoft- verkiadás). Ld. <b>standard változtatás</b> , <b>változásmenedzsment-tanács</b> .
Change Record		<b>(Service Transition)</b> A <b>Record</b> containing the details of a <b>Change</b> . Each Change Record documents the <b>Lifecycle</b> of a single <b>Change</b> . A Change Record is created for every <b>Request for Change</b> that is received, even those that are subsequently rejected. Change Records should reference the <b>Configuration Items</b> that are affected by the <b>Change</b> . Change Records are stored in the <b>Configuration Management System</b> .	változásrekord (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan <b>feljegyzés</b> , amely egy <b>változtatás</b> részleteit tartalmazza. Minden változásrekord egyetlen <b>változtatás életciklusát</b> dokumentálja. Minden átvett <b>változókérélemre</b> készül egy változásrekord még akkor is, ha azt rögtön visszautasítják. A változásrekord hivatkozzon azon <b>konfigurációelemekre</b> , amelyekre a <b>változtatás</b> hatással van. A változásrekordokat a <b>konfigurációmenedzsment-rendszerben</b> tárolják.
Change Request		Synonym for <b>Request for Change</b> .	változókérés	A <b>változókérélem</b> szinonimája.
Change Schedule		<b>(Service Transition)</b> A <b>Document</b> that lists all approved <b>Changes</b> and their planned implementation dates. A Change Schedule is sometimes called a Forward Schedule of Change, even though it also contains information about <b>Changes</b> that have already been implemented.	változtatási ütemterv	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan <b>dokumentum</b> , amely nyilvántartja az összes jóváhagyott <b>változtatást</b> és azok tervezett megvalósítási dátumát. A változtatási ütemtervet időnként a „változások előjegyzési tervé”-nek is nevezik, pedig a már megvalósított <b>változásokról</b> is tartalmaz információt.
Change Window		<b>(Service Transition)</b> A regular, agreed time when <b>Changes</b> or <b>Releases</b> may be implemented with minimal impact on <b>Services</b> . Change Windows are usually documented in <b>SLAs</b> .	változtatási ablak	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Egy olyan rendszeres, megegyezett időszak, amikor <b>változtatásokat</b> és <b>kiadásokat</b> a <b>szolgáltatás</b> minimális megzavarása mellett lehet megvalósítani. A változtatási ablakokat rendszerint az <b>SLA</b> -kban dokumentálják.
Charging		<b>(Service Strategy)</b> Requiring payment for <b>IT Services</b> . Charging for <b>IT Services</b> is optional, and many <b>Organisations</b> choose to treat their <b>IT Service Provider</b> as a <b>Cost Centre</b> .	díjazás – költségterhelés (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Fizetés megkövetelése az <b>IT-szolgáltatásért</b> . Az <b>IT-szolgáltatás</b> díjazása csak egy lehetőség, sok <b>szervezet</b> ehelyett azt választja, hogy <b>IT-szolgáltatóját</b> <b>költséghelyként</b> kezeli.
Chronological		<b>(Service Operation)</b> A technique used to help	történeti elemzés	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan technika, amelyet

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Analysis		identify possible causes of <b>Problems</b> . All available data about the <b>Problem</b> is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which <b>Events</b> may have been triggered by others.	– kronológiai elemzés	a <b>problémák</b> lehetséges okainak meghatározására használnak. Az adott <b>problémára</b> vonatkozó összes adatot begyűjtik, és időpont szerint sorbarendezve részletes időrendet állítanak fel. Ez jó lehetőséget ad arra, hogy meghatározzák, melyik <b>eseményt</b> mely más események idézték elő.
CI Type		<b>(Service Transition)</b> A <b>Category</b> that is used to Classify <b>CIs</b> . The CI Type identifies the required <b>Attributes</b> and <b>Relationships</b> for a <b>Configuration Record</b> . Common <b>CI Types</b> include: hardware, <b>Document</b> , <b>User</b> etc.	CI-típus – konfigurációelemtípus ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> A <b>CI</b> -k osztályozására szolgáló <b>kategória</b> . A CI-típus megadja azokat az <b>attribútumokat</b> és <b>kapcsolatokat</b> , amelyeknek a <b>konfigurációs rekordban</b> szerepelniük kell. A szokásos <b>CI-típusok</b> közé tartozik a hardver, a <b>dokumentum</b> , a <b>felhasználó</b> stb.
Classification		The act of assigning a <b>Category</b> to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. <b>CIs</b> , <b>Incidents</b> , <b>Problems</b> , <b>Changes</b> etc. are usually classified.	osztályozás	Egy kategóriának a hozzárendelése valamihez. Az osztályozást a konzisztens irányítás és beszámolás biztosítása érdekében használják. A <b>CI</b> -ket, az <b>incidenseket</b> , a <b>problémákat</b> , a <b>változtatásokat</b> stb. rendszerint osztályozzák.
Client		A generic term that means a <b>Customer</b> , the <b>Business</b> or a <b>Business Customer</b> . For example Client Manager may be used as a synonym for <b>Account Manager</b> . The term client is also used to mean: • A computer that is used directly by a <b>User</b> , for example a PC, Handheld Computer, or Workstation. • The part of a Client-Server <b>Application</b> that the <b>User</b> directly interfaces with. For example an email Client.	kliens – ügyfél	Általános kifejezés, amely <b>ügyfelet</b> , <b>üzletet</b> vagy <b>üzleti ügyfelet</b> jelent. Lehet például „ügyfélfelelős”-t használni a <b>kapcsolatfelelős</b> szinonimájaként. A „kliens” kifejezés jelenti még: – azt a számítógépet, amit a <b>felhasználó</b> közvetlenül használ, pl. egy PC, kézi számítógép vagy munkaállomás; – egy kliens-szerver <b>alkalmazásnak</b> az a részét, amivel a <b>felhasználó</b> közvetlenül kapcsolatban van , pl. levelező kliens.
Closed		<b>(Service Operation)</b> The final <b>Status</b> in the <b>Lifecycle</b> of an <b>Incident</b> , <b>Problem</b> , <b>Change</b> etc. When the <b>Status</b> is Closed, no further action is taken.	lezárt	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <b>incidens</b> , <b>probléma</b> , <b>változtatás</b> stb. életciklusának utolsó <b>állapota</b> . Amikor az <b>állapot</b> „lezárt”, semmilyen további intézkedés nem történik.
Closure		<b>(Service Operation)</b> The act of changing the <b>Status</b> of an <b>Incident</b> , <b>Problem</b> , <b>Change</b> etc. to <b>Closed</b> .	lezárás ( <i>MSZ 20000</i> )	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <b>incidens</b> , <b>probléma</b> , <b>változtatás</b> stb. állapotának megváltoztatása „lezárt”-ra.
COBIT		<b>(Continual Service Improvement)</b> Control Objectives for Information and related	COBIT	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> A COBIT (Control Objectives for Information and related Technology,

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		Technology (COBIT) provides guidance and <b>Best Practice</b> for the management of <b>IT Processes</b> . COBIT is published by the IT Governance Institute. See <a href="http://www.isaca.org/">http://www.isaca.org/</a> for more information.		azaz „Információra és kapcsolódó technológiára vonatkozó kontroll célkitűzések”) útmutatást és <b>jól bevált gyakorlatot</b> ad az <b>IT-folyamatok</b> irányítására. A COBIT-ot az IT Governance intézet adja ki. További információért ld. <a href="http://www.isaca.org/">http://www.isaca.org/</a>
Code of Practice		A <b>Guideline</b> published by a public body or a <b>Standards Organisation</b> , such as <b>ISO</b> or <b>BSI</b> . Many <b>Standards</b> consist of a Code of Practice and a <b>Specification</b> . The Code of Practice describes recommended <b>Best Practice</b> .	használati kódex – használati útmutató	Olyan <b>útmutató</b> , amit valamilyen nyilvános testület vagy <b>szabványosítási szervezet</b> , mint pl. az <b>ISO</b> , vagy a <b>BSI</b> tesz közzé. Sok <b>szabvány</b> áll egy használati kódexből és egy <b>előírásból</b> . A használati kódex ajánlott, <b>jól bevált gyakorlatot</b> ír le.
Cold Standby		Synonym for <b>Gradual Recovery</b> .	hideg készenlét – hideg tartalék ( <i>ITIL V2</i> )	A <b>fokozatos helyreállítás</b> szinonimája.
Commercial off the Shelf	COTS	<b>(Service Design) Application</b> software or <b>Middleware</b> that can be purchased from a <b>Third Party</b> .	kereskedelemben kapható	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan <b>alkalmazási</b> szoftver vagy <b>köztes szoftver</b> , amit valamely <b>harmadik féltől</b> lehet beszerezni.
Competency			1. felkészültség ( <i>MSZ EN ISO 9001:2001, MSZ 20000</i> ) 2. szakértelem ( <i>MSZ 20000</i> )	
Complaint Procedure			panaszkezelési eljárás ( <i>MSZ 20000</i> )	
Compliance		Ensuring that a <b>Standard</b> or set of <b>Guidelines</b> is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	megfelelés ( <i>szabványnak, követelménynek</i> )	Annak biztosítása, hogy egy <b>szabványt</b> vagy bizonyos <b>útmutatókat</b> kövessenek, ill. hogy helyes, konzisztens számviteli vagy más gyakorlatot alkalmazzanak.
Component		A general term that is used to mean one part of something more complex. For example, a computer <b>System</b> may be a component of an <b>IT Service</b> , an <b>Application</b> may be a Component of a <b>Release Unit</b> . Components that need to be managed should be <b>Configuration Items</b> .	komponens – (alkotó) elem – összetevő	Általános kifejezés arra, hogy egy dolog valami komplexebbnek a része. Például, egy számítógép <b>rendszer</b> komponense lehet egy <b>IT-szolgáltatásnak</b> , egy <b>alkalmazás</b> komponense lehet egy <b>kiadási egységnek</b> . Azok a komponensek, amelyeket felügyelet alatt kell tartani, legyenek <b>konfigurációelemek</b> .
Component Capacity	CCM	<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> The <b>Process</b> responsible for	komponensszintű kapacitásmenedzsment	<b>(Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Az a <b>folyamat</b> , amely a <b>konfigurációelemek</b>



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Management		understanding the <b>Capacity, Utilisation, and Performance</b> of <b>Configuration Items</b> . Data is collected, recorded and analysed for use in the <b>Capacity Plan</b> . See <b>Service Capacity Management</b> .	– komponensszintű kapacitásgazdálkodás	<b>kapacitás</b> ának, a <b>kihasználás</b> ának és <b>teljesítmény</b> ének megértéséért felelős. Az erre vonatkozó adatokat begyűjti, nyilvántartja és elemzi a <b>kapacitásterv</b> -ben való felhasználás céljából. Ld. <b>szolgáltatásszintű kapacitásmenedzsment</b> .
Component CI		<b>(Service Transition)</b> A <b>Configuration Item</b> that is part of an <b>Assembly</b> . For example, a CPU or Memory <b>CI</b> may be part of a Server <b>CI</b> .	komponens CI – rész-CI	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan <b>konfigurációelem</b> , amely része egy <b>összetett CI</b> -nek. Például, a CPU- vagy a memória- <b>CI</b> része a szerver <b>CI</b> -nek.
Component Failure Impact Analysis	CFIA	<b>(Service Design)</b> A technique that helps to identify the impact of <b>CI</b> failure on <b>IT Services</b> . A matrix is created with <b>IT Services</b> on one edge and <b>CIs</b> on the other. This enables the identification of critical <b>CIs</b> (that could cause the failure of multiple <b>IT Services</b> ) and of fragile <b>IT Services</b> (that have multiple <b>Single Points of Failure</b> ).	komponensmeghibásodási hatáselemzés ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan technika, amely elősegíti, hogy egy <b>CI</b> meghibásodásának hatását az <b>IT-szolgáltatások</b> ra meghatározzák. Ennek során egy olyan mátrixot készítenek, amelynek egyik szélén az <b>IT-szolgáltatások</b> , a másikon a <b>CI</b> -k szerepelnek. A technika lehetővé teszi a meghatározását a kritikus <b>CI</b> -knek (azaz, amelyek több <b>IT-szolgáltatás</b> hibáját is okozhatják), valamint a sérülékeny <b>IT-szolgáltatások</b> nak (azaz, amelyeknek több <b>független meghibásodási pontja</b> is van).
Computer Telephony Integration	CTI	<b>(Service Operation)</b> CTI is a general term covering any kind of integration between computers and telephone <b>Systems</b> . It is most commonly used to refer to <b>Systems</b> where an <b>Application</b> displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See <b>Automatic Call Distribution, Interactive Voice Response</b> .	számítástechnika és telefónia integrációja	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> A CTI egy általános kifejezés, amelybe a számítógépek és a telefon- <b>rendszerek</b> közötti mindenfajta integráció beletartozik. Leginkább azokra a <b>rendszerekre</b> használják, ahol egy <b>alkalmazás</b> képernyőn jeleníti meg részletekbe menően a bejövő és kimenő telefonhívásokat. Ld. <b>automatikus hívélosztás, interaktív hangválasz</b> .
Concurrency		A measure of the number of <b>Users</b> engaged in the same <b>Operation</b> at the same time.	egyidejűség	Az a mérőszám, ami azt mutatja, hogy hány <b>felhasználó</b> végezheti ugyanazt a <b>műveletet</b> ugyanabban az időben.
Confidentiality		<b>(Service Design)</b> A security principle that requires that data should only be accessed by authorised people.	bizalmasság ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a védelmi elv, amely megköveteli, hogy csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá az adatokhoz.
Configuration		<b>(Service Transition)</b> A generic term, used to describe a group of <b>Configuration Items</b> that work together to deliver an <b>IT Service</b> , or a recognizable part of an <b>IT Service</b> .	konfiguráció – összeállítás	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Általános kifejezés, amelyet egy <b>IT-szolgáltatás</b> nyújtásában együttműködő <b>konfigurációelemek</b> valamilyen csoportjának, vagy egy IT-szolgáltatás felismerhető

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more <b>CIs</b> .		részének leírására használják. A „konfiguráció”-t egy vagy több <b>CI</b> paraméterbeállításainak leírására is használják még.
Configuration Baseline		<b>(Service Transition)</b> A <b>Baseline</b> of a <b>Configuration</b> that has been formally agreed and is managed through the <b>Change Management</b> process. A Configuration Baseline is used as a basis for future <b>Builds</b> , <b>Releases</b> and <b>Changes</b> .	alapkonzfiguráció – konfiguráció alapállapota – referenciakonfiguráció	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Egy <b>konfiguráció alapállapota</b> , amelyben formálisan megállapodtak, és amelyet a <b>változásmenedzsment</b> -folyamaton keresztül felügyelnek. Az alapkonzfiguráció jövőbeli <b>összeállítások</b> , <b>kiadások</b> és <b>változtatások</b> alapjául szolgál.
Configuration Control		<b>(Service Transition)</b> The <b>Activity</b> responsible for ensuring that adding, modifying or removing a <b>CI</b> is properly managed, for example by submitting a <b>Request for Change</b> or <b>Service Request</b> .	konfigurációfelügyelet (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <b>tevékenység</b> , amely annak biztosításáért felelős, hogy egy <b>CI</b> hozzáadása, módosítása vagy eltávolítása helyesen legyen lekezelve, például egy <b>változáskérelem</b> vagy <b>szolgáltatáskérés</b> leadásával.
Configuration Identification		<b>(Service Transition)</b> The <b>Activity</b> responsible for collecting information about <b>Configuration Items</b> and their <b>Relationships</b> , and loading this information into the <b>CMDB</b> . Configuration Identification is also responsible for labelling the <b>CIs</b> themselves, so that the corresponding <b>Configuration Records</b> can be found.	konfigurációazonosítás	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <b>tevékenység</b> , amely a <b>konfigurációelemekről</b> az információk és a köztük lévő <b>kapcsolatok</b> begyűjtéséért felelős, valamint ezen információk <b>CMDB</b> -be való betöltéséért. A konfigurációazonosítás maguknak a <b>CI</b> -knek a felcímkézéséért is felelős, hogy a megfelelő <b>konfigurációrekordok</b> megtalálhatók legyenek.
Configuration Item	CI	<b>(Service Transition)</b> Any <b>Component</b> that needs to be managed in order to deliver an <b>IT Service</b> . Information about each <b>CI</b> is recorded in a <b>Configuration Record</b> within the <b>Configuration Management System</b> and is maintained throughout its <b>Lifecycle</b> by <b>Configuration Management</b> . <b>CIs</b> are under the control of <b>Change Management</b> . <b>CIs</b> typically include <b>IT Services</b> , hardware, software, buildings, people, and formal documentation such as <b>Process</b> documentation and <b>SLAs</b> .	konfigurációelem (MSZ 20000) – konfigurációtétel	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Bármelyik <b>komponens</b> , amelyiket felügyelni kell valamilyen <b>IT-szolgáltatás</b> nyújtása érdekében. Az egyes <b>CI</b> -kre vonatkozó információkat a <b>konfigurációrekordban</b> rögzítik a <b>konfigurációmenedzsment-rendszeren</b> belül, és ezt a <b>konfigurációmenedzsment</b> karbantartja az <b>életciklus</b> a során. A <b>CI</b> -k a <b>változásmenedzsment</b> felügyelete alatt állnak. Tipikusan a <b>CI</b> -k közé tartoznak az <b>IT-szolgáltatások</b> , a hardver, a szoftver, az épületek, a személyek és a formális dokumentumok, mint pl. <b>folyamatdokumentáció</b> és <b>SLA</b> -k.
Configuration Management		<b>(Service Transition)</b> The <b>Process</b> responsible for maintaining information about <b>Configuration Items</b> required to deliver an <b>IT Service</b> , including their <b>Relationships</b> . This information is managed throughout the <b>Lifecycle</b> of the <b>CI</b> .	konfigurációmenedzsment (ITIL V2) – konfigurációkezelés (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <b>folyamat</b> , amely a <b>konfigurációelemekre</b> vonatkozó, valamilyen <b>IT-szolgáltatás</b> nyújtásához szükséges információk karbantartásáért felelős – beleértve ezek <b>kapcsolatait</b> is. Ezt az információt a <b>CI</b> teljes



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		Configuration Management is part of an overall <a href="#">Service Asset and Configuration Management Process</a> .		<a href="#">életciklus</a> án keresztül kezelik. A konfigurációmenedzsment része az átfogó <a href="#">szolgáltatáseszköz- és konfigurációmenedzsment folyamat</a> nak
Configuration Management Database	CMDB	<b>(Service Transition)</b> A database used to store <a href="#">Configuration Records</a> throughout their <a href="#">Lifecycle</a> . The <a href="#">Configuration Management System</a> maintains one or more CMDBs, and each CMDB stores <a href="#">Attributes</a> of <a href="#">CIs</a> , and <a href="#">Relationships</a> with other <a href="#">CIs</a> .	konfigurációmenedzsment-adatbázis – konfigurációkezelési adatbázis (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az az adatbázis, amelyet a <a href="#">konfigurációrekordok</a> tárolására használnak a teljes <a href="#">életciklus</a> ukon keresztül. A <a href="#">konfigurációmenedzsment-rendszer</a> egy vagy több CMDB-t tart karban, és mindegyik CMDB tárol <a href="#">attribútumokat</a> bizonyos <a href="#">CI</a> -kre, ill. <a href="#">kapcsolatokat</a> más <a href="#">CI</a> -kkel.
Configuration Management System	CMS	<b>(Service Transition)</b> A set of tools and databases that are used to manage an <a href="#">IT Service Provider's Configuration</a> data. The CMS also includes information about <a href="#">Incidents</a> , <a href="#">Problems</a> , <a href="#">Known Errors</a> , <a href="#">Changes</a> and <a href="#">Releases</a> ; and may contain data about employees, <a href="#">Suppliers</a> , locations, <a href="#">Business Units</a> , <a href="#">Customers</a> and <a href="#">Users</a> . The CMS includes tools for collecting, storing, managing, updating, and presenting data about all <a href="#">Configuration Items</a> and their <a href="#">Relationships</a> . The CMS is maintained by <a href="#">Configuration Management</a> and is used by all <a href="#">IT Service Management Processes</a> . See <a href="#">Configuration Management Database</a> , <a href="#">Service Knowledge Management System</a> .	konfigurációmenedzsment-rendszer – konfigurációkezelési rendszer	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> (Szoftver)eszközök és adatbázisok egy olyan összessége, amelyet az <a href="#">IT-szolgáltató konfigurációadatainak</a> kezelésére használnak. A CMS információt tartalmaz az <a href="#">incidensekről</a> , <a href="#">problémákról</a> , <a href="#">ismert hibákról</a> , <a href="#">változtatásokról</a> és <a href="#">kiadásokról</a> is, sőt tartalmazhat alkalmazottakról, <a href="#">beszállítókról</a> , helyekről, <a href="#">üzleti egységekről</a> , <a href="#">ügyfelekről</a> és <a href="#">felhasználókról</a> is. A CMS (szoftver)eszközöket tartalmaz a <a href="#">konfigurációelemekre</a> és <a href="#">kapcsolataikra</a> vonatkozó adatok összegyűjtésére, tárolására, kezelésére, aktualizálására és megjelenítésére. A CMS-t a <a href="#">konfigurációmenedzsment</a> tartja karban, és az összes <a href="#">IT-szolgáltatásmenedzsment folyamat</a> használja. Ld. <a href="#">konfigurációmenedzsment-adatbázis</a> , <a href="#">szolgáltatás ismeretmenedzsment-rendszere</a> .
Configuration Record		<b>(Service Transition)</b> A <a href="#">Record</a> containing the details of a <a href="#">Configuration Item</a> . Each Configuration Record documents the <a href="#">Lifecycle</a> of a single <a href="#">CI</a> . Configuration Records are stored in a <a href="#">Configuration Management Database</a> .	konfigurációrekord	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Egy olyan <a href="#">feljegyzés</a> , amely egy <a href="#">konfigurációelem</a> részletinformációit tartalmazza. Minden egyes konfigurációrekord egyetlen <a href="#">CI életciklus</a> át dokumentálja. A konfigurációrekordok a <a href="#">konfigurációmenedzsment-adatbázis</a> ban vannak tárolva.
Configuration Structure		<b>(Service Transition)</b> The hierarchy and other <a href="#">Relationships</a> between all the <a href="#">Configuration Items</a> that comprise a <a href="#">Configuration</a> .	konfigurációfelépítés – konfigurációstruktúra	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> A <a href="#">konfigurációt</a> alkotó <a href="#">konfigurációelemek</a> közötti hierarchikus és egyéb <a href="#">kapcsolatok</a> rendszere.
Continual Service	CSI	<b>(Continual Service Improvement)</b> A stage in	1. állandó szolgáltatás-	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Egy <a href="#">IT-</a>

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Improvement		the <b>Lifecycle</b> of an <b>IT Service</b> and the title of one of the Core <b>ITIL</b> publications. Continual Service Improvement is responsible for managing improvements to <b>IT Service Management Processes</b> and <b>IT Services</b> . The <b>Performance</b> of the <b>IT Service Provider</b> is continually measured and improvements are made to <b>Processes</b> , <b>IT Services</b> and <b>IT Infrastructure</b> in order to increase <b>Efficiency</b> , <b>Effectiveness</b> , and <b>Cost Effectiveness</b> . See <b>Plan-Do-Check-Act</b> .	fejlesztés ( <i>MSZ 20000</i> ) – szolgáltatás állandó fejlesztése 2. folyamatos fejlesztés ( <i>MSZ EN ISO 9001:2001</i> )	<b>szolgáltatás életciklus</b> ának egyik szakasza, valamint az <b>ITIL</b> alapkiadványok egyikének a címe. Az állandó szolgáltatásfejlesztés felelős az <b>IT-szolgáltatásmenedzsment-folyamatok</b> és <b>IT-szolgáltatások</b> fejlesztésének irányításáért. Az <b>IT-szolgáltató teljesítményét</b> állandóan mérik, és fejlesztik a <b>folyamatokat</b> , az <b>IT-szolgáltatásokat</b> és az <b>IT-infrastruktúrát</b> annak érdekében, hogy növeljék a <b>hatékonyságot</b> , az <b>eredményességet</b> és a <b>költséghatékonyságot</b> . Ld. <b>tervezés</b> , <b>végrehajtás</b> , <b>ellenőrzés</b> és <b>beavatkozás</b> .
Continual Service Improvement Programme	CSIP		állandó szolgáltatásfejlesztés programja – állandó szolgáltatásfejlesztési program	
Continuity Management			folytonosságmenedzsment ( <i>ITIL V2</i> ) – folytonosságfenntartás ( <i>MSZ 20000</i> ) – folytonosságbiztosítás ( <i>ITIL V2</i> )	
Continuous Availability		<b>(Service Design)</b> An approach or design to achieve 100% <b>Availability</b> . A Continuously Available <b>IT Service</b> has no planned or unplanned <b>Downtime</b> .	folyamatos rendelkezésre állás	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Megközelítés vagy terv 100%-os <b>rendelkezésre állás</b> eléréséhez. A folyamatosan rendelkezésre álló <b>IT-szolgáltatásnak</b> nincs sem tervezett, sem be nem tervezett <b>állásideje</b> .
Continuous Operation		<b>(Service Design)</b> An approach or design to eliminate planned <b>Downtime</b> of an <b>IT Service</b> . Note that individual <b>Configuration Items</b> may be down even though the <b>IT Service</b> is <b>Available</b> .	folyamatos üzemelés – folyamatos működés	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Megközelítés vagy terv egy <b>IT-szolgáltatás</b> betervezett <b>állásidejének</b> megszüntetésére. Megjegyzendő, hogy adott <b>konfigurációelemek</b> lehet, hogy nem működnek, miközben az <b>IT-szolgáltatás rendelkezésre áll</b> .
Contract		A legally binding <b>Agreement</b> between two or more parties.	szerződés	Jogi következményekkel járó <b>megállapodás</b> két vagy több fél között.
Contract Portfolio		<b>(Service Strategy)</b> A database or structured <b>Document</b> used to manage <b>Service Contracts</b> or <b>Agreements</b> between an IT Service Provider	szerződésportfólió – szerződésállomány	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan adatbázis vagy strukturált <b>dokumentum</b> , amelyet <b>IT-szolgáltató</b> és <b>ügyfelei</b> közötti <b>szolgáltatási szerződések</b> vagy <b>megállapodások</b> kezelésére használnak.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		and their <b>Customers</b> . Each <b>IT Service</b> delivered to a <b>Customer</b> should have a <b>Contract</b> or other <b>Agreement</b> which is listed in the Contract Portfolio. See <b>Service Portfolio</b> , <b>Service Catalogue</b> .		<b>podások</b> kezelésére használnak. Minden, <b>ügyfél</b> számára nyújtott <b>IT-szolgáltatás</b> rendelkezzen egy olyan <b>szerződéssel</b> vagy más <b>megállapodással</b> , amely szerepel a szerződésportfólióban. Ld. <b>szolgáltatásportfólió</b> , <b>szolgáltatáskatalógus</b> .
Control		A means of managing a <b>Risk</b> , ensuring that a <b>Business Objective</b> is achieved, or ensuring that a <b>Process</b> is followed. Example Controls include <b>Policies</b> , <b>Procedures</b> , <b>Roles</b> , RAID, door-locks etc. A control is sometimes called a <b>Countermeasure</b> or safeguard. Control also means to manage the utilization or behaviour of a <b>Configuration Item</b> , <b>System</b> or <b>IT Service</b> .	1. intézkedés 2. felügyelet 3. ellenőrzés	1. Egy adott <b>kockázat</b> kezelésének módja, amely egyben biztosítja az <b>üzleti cél</b> elérését, vagy a <b>folyamat</b> követését. Az intézkedésre példák: a <b>politikák</b> , az <b>eljárások</b> , a <b>szerepek</b> , RAID, ajtózá- rak stb. Az intézkedést időnként <b>ellenintézkedésnek</b> vagy <b>óvintézkedésnek</b> is nevezik. 2. A felügyelet egy <b>konfigurációelem</b> , <b>rendszer</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> kihasználásának vagy vi- selkedésének kezelését jelenti.
Control Objectives for Information and related Technologies	COBIT	See <b>COBIT</b> .	Információra és kapcsolódó technológiára vonatkozó kontroll célkitűzések	Ld. <b>COBIT</b> .
Control Perspective		<b>(Service Strategy)</b> An approach to the management of <b>IT Services</b> , <b>Processes</b> , <b>Functions</b> , <b>Assets</b> etc. There can be several different Control Perspectives on the same <b>IT Service</b> , <b>Process</b> etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific <b>Role</b> . Example Control Perspectives include Reactive and Proactive management within <b>IT Operations</b> , or a <b>Lifecycle</b> view for an <b>Application Project</b> team.	felügyeleti nézőpont	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az <b>IT-szolgáltatások</b> , <b>folyamatok</b> , <b>funkciók</b> , <b>eszközök</b> stb. irányításának egy adott megközelítése. Lehet több különböző felügyeleti nézőpont is ugyanarra az <b>IT-szolgáltatásra</b> , <b>folyamatra</b> stb., és ezzel lehetővé téve, hogy különböző egyének vagy csapatok arra koncentrálhassanak, ami sajátos <b>szerepük</b> számára fontos és lényeges. A felügyeleti nézőpontra példák: a reaktív és proaktív irányítás az <b>IT-üzemeltetésen</b> belül, vagy az <b>életciklusszemlélet</b> egy <b>alkalmazási projekt</b> csapata számára.
Control Processes		The <b>ISO/IEC 20000 Process</b> group that includes <b>Change Management</b> and <b>Configuration Management</b> .	(állapot)felügyeleti folyamatok ( <b>MSZ 20000</b> )	Az az <b>ISO/IEC 20000 folyamat</b> csoport, amely a <b>változásmenedzsmenet</b> és a <b>konfigurációmenedzsmenet</b> tartalmazza.
Core Service		<b>(Service Strategy)</b> An <b>IT Service</b> that delivers basic <b>Outcomes</b> desired by one or more <b>Customers</b> . See <b>Supporting Service</b> , <b>Core Service Package</b> .	alapszolgáltatás	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <b>IT-szolgáltatás</b> , amely egy vagy több <b>ügyfél</b> által igényelt, alapvető <b>eredményeket</b> hoz létre. Ld. <b>támogató szolgáltatás</b> , <b>alapszolgáltatási csomag</b> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Core Service Package	CSP	<b>(Service Strategy)</b> A detailed description of a <b>Core Service</b> that may be shared by two or more <b>Service Level Packages</b> . See <b>Service Package</b> .	alapszolgáltatási csomag	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy <b>alapszolgáltatás</b> részletes leírása, amely két vagy több <b>szolgáltatásszint-csomag</b> között megosztanak. Ld. <b>szolgáltatáscsomag</b> .
Cost		The amount of money spent on a specific <b>Activity</b> , <b>IT Service</b> , or <b>Business Unit</b> . Costs consist of real cost (money), notional cost such as people's time, and <b>Depreciation</b> .	költség	Egy adott <b>tevékenységre</b> , <b>IT-szolgáltatásra</b> vagy <b>üzleti egységre</b> költött pénz mennyisége. A költségek valós költségből (pénz), névleges költségből, mint pl. emberek ideje, és <b>értékcsökkenésből</b> tevődnek össze.
Cost Benefit Analysis		An <b>Activity</b> that analyses and compares the <b>Costs</b> and the benefits involved in one or more alternative courses of action. See <b>Business Case</b> , <b>Net Present Value</b> , <b>Internal Rate of Return</b> , <b>Return on Investment</b> , <b>Value on Investment</b> .	költség-haszon elemzés	Olyan <b>tevékenység</b> , amely elemzi és összehasonlítja azokat a <b>költségeket</b> és hasznot, amit egy vagy több alternatív megközelítés jelent. Ld. <b>gazdaságossági mérleg</b> , <b>nettó jelenérték</b> , <b>belső megtérülési ráta</b> , <b>befektetés megtérülés</b> , <b>befektetésérték</b> .
Cost Centre		<b>(Service Strategy)</b> A <b>Business Unit</b> or <b>Project</b> to which <b>Costs</b> are assigned. A Cost Centre does not charge for <b>Services</b> provided. An <b>IT Service Provider</b> can be run as a Cost Centre or a <b>Profit Centre</b> .	költséghely – költségközpont	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az az <b>üzleti egység</b> vagy <b>projekt</b> , amihez a <b>költségeket</b> hozzárendelik. A költséghely nem terheli át a nyújtott <b>szolgáltatások</b> költségeit. Egy <b>IT-szolgáltatót</b> lehet költséghelyként vagy <b>profitközpontként</b> működtetni.
Cost Effectiveness		A measure of the balance between the <b>Effectiveness</b> and <b>Cost</b> of a <b>Service</b> , <b>Process</b> or activity, A Cost Effective <b>Process</b> is one which achieves its <b>Objectives</b> at minimum <b>Cost</b> . See <b>KPI</b> , <b>Return on Investment</b> , <b>Value for Money</b> .	költséghatékonyság	Egy <b>szolgáltatás</b> , <b>folyamat</b> vagy tevékenység <b>eredményessége</b> és <b>költsége</b> közötti egyensúly mérőszáma. Egy költség hatékony <b>folyamat</b> céljait minimális <b>költség</b> mellett éri el. Ld. <b>KPI</b> , <b>befektetés megtérülés</b> , <b>értékarányos költség</b> .
Cost Element		<b>(Service Strategy)</b> The middle level of category to which <b>Costs</b> are assigned in <b>Budgeting</b> and <b>Accounting</b> . The highest level category is <b>Cost Type</b> . For example a <b>Cost Type</b> of “people” could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost Elements can be further broken down to give <b>Cost Units</b> . For example the Cost Element “expenses” could include <b>Cost Units</b> of Hotels, Transport, Meals etc.	költségelem	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az a középső szintű kategória, amelyhez <b>költségeket</b> rendelnek hozzá a <b>költségtervezés</b> és a <b>számvitel</b> során. A legfelső szintű kategória a <b>költségtípus</b> . Például a „személy” <b>költségtípus</b> nak költségeleme lehet a bér, jutalom, kiadások, oktatás, túlóra stb. A költségelemeket tovább lehet bontani <b>költségegységekre</b> . Például a „kiadások” költségelem olyan <b>költségegységeket</b> tartalmazhat, mint szállás, utazás, étkezés stb.
Cost Management		<b>(Service Strategy)</b> A general term that is used	költségmenedzsment	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Általános kifejezés,

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		to refer to <a href="#">Budgeting</a> and <a href="#">Accounting</a> , sometimes used as a synonym for <a href="#">Financial Management</a>	– költségkezelés	amellyel a <a href="#">költségtervezés</a> re és a <a href="#">számvitel</a> re hivatkoznak. Időnként a <a href="#">pénzügyi menedzsment</a> szinonimájaként is használják.
Cost Type		<b>(Service Strategy)</b> The highest level of category to which <a href="#">Costs</a> are assigned in <a href="#">Budgeting</a> and <a href="#">Accounting</a> . For example hardware, software, people, accommodation, external and <a href="#">Transfer</a> . See <a href="#">Cost Element</a> , <a href="#">Cost Type</a> .	kölcségtípus	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az a legfelső szintű kategória, amelyhez <a href="#">költségeket</a> rendelnek hozzá a <a href="#">költségtervezés</a> és a <a href="#">számvitel</a> során. Például hardver, szoftver, személyzet, elhelyezés, külső és <a href="#">átterhelés</a> . Ld. <a href="#">költségelem</a> , <a href="#">költségegység</a> .
Cost Unit		<b>(Service Strategy)</b> The lowest level of category to which <a href="#">Costs</a> are assigned, Cost Units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, Electricity consumed). Cost Units are included within <a href="#">Cost Elements</a> . For example a <a href="#">Cost Element</a> of “expenses” could include <a href="#">Cost Units</a> of Hotels, Transport, Meals etc. See <a href="#">Cost Type</a> .	költségegység	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az a legalsó szintű kategória, amelyhez <a href="#">költségeket</a> rendelnek hozzá. A költségegységek általában olyan dolgok, amelyeket könnyű megszámolni (pl. létszám, szoftverlicenck), vagy mérni (pl. CPU-használat, elfogyasztott áram). A költségegységek <a href="#">költségelemek</a> be tartoznak. Például a „kiadások” <a href="#">költségelem</a> olyan <a href="#">költségegységeket</a> tartalmazhat, mint szállás, utazás, étkezés stb. Ld. <a href="#">kölcségtípus</a> .
Countermeasure		Can be used to refer to any type of <a href="#">Control</a> . The term Countermeasure is most often used when referring to measures that increase <a href="#">Resilience</a> , <a href="#">Fault Tolerance</a> or <a href="#">Reliability</a> of an IT Service.	ellenintézkedés	Használható az <a href="#">intézkedések</a> bármely típusára való hivatkozásként. Az ellenintézkedést leggyakrabban akkor használják, amikor olyan intézkedésekre hivatkoznak, amelyek növelik az <a href="#">ellenálló képességét</a> , a <a href="#">hibatűrő képességét</a> vagy a <a href="#">megbízhatóságát</a> valamilyen IT-szolgáltatásnak.
Course Corrections		<a href="#">Changes</a> made to a <a href="#">Plan</a> or <a href="#">Activity</a> that has already started, to ensure that it will meet its <a href="#">Objectives</a> . Course corrections are made as a result of <a href="#">Monitoring</a> progress.	menetközbeni helyesbítés	Már megkezdődött <a href="#">tervben</a> vagy <a href="#">tevékenységben</a> végrehajtott <a href="#">változtatások</a> annak érdekében, hogy céljait teljesíteni lehessen. Menetközbeni helyesbítésekre a <a href="#">megfigyelési</a> folyamat eredményeképp kerül sor.
CRAMM		A methodology and tool for analysing and managing <a href="#">Risks</a> . CRAMM was developed by the UK Government, but is now privately owned. Further information is available from <a href="http://www.cramm.com/">http://www.cramm.com/</a>	CRAMM ( <i>egyfajta kockázatkezelési módszer</i> )	Módszertan és eszköz <a href="#">kockázatok</a> elemzésére és kezelésére. A CRAMM-et a brit kormányzat fejlesztette ki, ma azonban magántulajdonban van. További információ található a <a href="http://www.cramm.com/">http://www.cramm.com/</a> weblapon.
Crisis Management		The <a href="#">Process</a> responsible for managing the wider implications of <a href="#">Business Continuity</a> . A	válságmenedzsment – válságkezelés	Az a <a href="#">folyamat</a> , amely az <a href="#">üzletfolytonosság</a> tágabb vonatkozásaiért felelős. A válságmenedzselő



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		Crisis Management team is responsible for <b>Strategic</b> issues such as managing media relations and shareholder confidence, and decides when to invoke <b>Business Continuity Plans</b> .		csoport olyan <b>stratégiai</b> kérdésekért felelős, mint a sajtó- ill. médiakapcsolatok és az érdekeltek bizalmának kezelése, továbbá dönt, hogy mikor kell az <b>üzletfolytonossági tervek</b> végrehajtását elindítani.
Critical Success Factor	CSF	Something that must happen if a <b>Process</b> , <b>Project</b> , <b>Plan</b> , or <b>IT Service</b> is to succeed. <b>KPIs</b> are used to measure the achievement of each CSF. For example a CSF of "protect <b>IT Services</b> when making Changes" could be measured by <b>KPIs</b> such as "percentage reduction of unsuccessful <b>Changes</b> ", "percentage reduction in <b>Changes</b> causing <b>Incidents</b> " etc.	kritikus sikertényező	Valami, aminek be kell következnie, hogy egy <b>folyamat</b> , <b>projekt</b> , <b>terv</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> sikeres legyen. <b>KPI</b> -ket használnak egy-egy CSF teljesülésének mérésére. Például a „változtatás során az <b>IT-szolgáltatás</b> megvédendő” CSF-et olyan <b>KPI</b> -kkel lehet mérni, mint „a sikertelen <b>változtatások</b> százalékos csökkenése”, „ <b>incidenseket</b> okozó <b>változtatások</b> százalékos csökkenése” stb.
Culture		A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices. See <b>Vision</b> .	kultúra	Értékek olyan összessége, amelyet személyek egy adott csoportja magáénak vall, beleértve az embereknek viselkedésére vonatkozó elvárásokat, a gondolatokat, a hiedelmeket és a szokásokat. Ld. <b>jövőkép</b> .
Customer		Someone who buys goods or <b>Services</b> . The Customer of an <b>IT Service Provider</b> is the person or group who defines and agrees the <b>Service Level Targets</b> . The term Customers is also sometimes informally used to mean <b>Users</b> , for example "this is a <b>Customer</b> focussed <b>Organisation</b> ".	ügyfél ( <i>MSZ 20000</i> ) – vevő ( <i>MSZ EN ISO 9001:2001</i> )	Valaki, aki termékeket vagy <b>szolgáltatásokat</b> vásárol. Egy <b>IT-szolgáltató ügyfele</b> az a személy vagy csoport, aki megadja és elfogadja a <b>szolgáltatási célkitűzéseket</b> . Az „ügyfél” kifejezést időnként informálisan a <b>felhasználóra</b> is alkalmazzák, például „ez egy <b>ügyfélközpontú szervezet</b> ”.
Customer Portfolio		<b>(Service Strategy)</b> A database or structured <b>Document</b> used to record all <b>Customers</b> of the <b>IT Service Provider</b> . The Customer Portfolio is the <b>Business Relationship Manager's</b> view of the <b>Customers</b> who receive <b>Services</b> from the <b>IT Service Provider</b> . See <b>Contract Portfolio</b> , <b>Service Portfolio</b> .	ügyfélportfólió – ügyféljegyzék	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy adatbázis vagy strukturált <b>dokumentum</b> , amelyet az <b>IT-szolgáltató</b> összes <b>ügyfelének</b> nyilvántartására használnak. Az ügyfélportfólió az <b>üzletikapcsolat-felelős</b> nézőpontjából tekinti az <b>IT-szolgáltatótól szolgáltatásokat</b> igénybevevő <b>ügyfeleket</b> . Ld. <b>szereződésportfólió</b> , <b>szolgáltatásportfólió</b> .
Dashboard		<b>(Service Operation)</b> A graphical representation of overall <b>IT Service Performance</b> and <b>Availability</b> . Dashboard images may be updated in real-time, and can also be included in	eredményjelző – állapotkijelző – mérőszámkielző – műszerfal	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az <b>IT-szolgáltatások</b> átfogó <b>teljesítményének</b> és <b>rendelkezésre állásának</b> grafikus megjelenítése. Az eredményjelzőt lehet valós időben aktualizálni, de vezetői jelentésekbe is

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		management reports and web pages. Dashboards can be used to support <a href="#">Service Level Management</a> , <a href="#">Event Management</a> or <a href="#">Incident Diagnosis</a> .	– vezérlőpult	be lehet illeszteni, és weboldalra is fel lehet tenni. Az eredményjelzőket a <a href="#">szolgáltatásiszint-menedzsment</a> , az <a href="#">eseménymenedzsment</a> vagy az <a href="#">incidensdiagnosztika</a> támogatásához lehet felhasználni.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	DIKW	A way of understanding the relationships between data, information, knowledge, and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	adat-információ-tudás-bölcsesség kapcsolat-rendszer	Az adat, az információ, a tudás és a bölcsesség közötti kapcsolatok megértésének egyik módja. A DIKW megmutatja, hogyan épülnek ezek egymásra.
Definitive Media Library	DML	<b>(Service Transition)</b> One or more locations in which the definitive and approved versions of all software <a href="#">Configuration Items</a> are securely stored. The DML may also contain associated <a href="#">CIs</a> such as licenses and documentation. The DML is a single logical storage area even if there are multiple locations. All software in the DML is under the control of <a href="#">Change</a> and <a href="#">Release Management</a> and is recorded in the <a href="#">Configuration Management System</a> . Only software from the DML is acceptable for use in a <a href="#">Release</a> .	hiteles médiatár – ellenőrzött médiatár – hiteles szoftvertár	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Egy vagy több hely, ahol a hiteles és jóváhagyott verzióit az összes szoftver <a href="#">konfigurációelem</a> nek biztonságosan tárolják. A DML kapcsolódó CI-eket is tartalmazhat mint pl. licencek és dokumentáció. A DML egyetlen, logikai tártérület még akkor is, ha több helyre terjed ki. A DML-ben lévő összes szoftver a <a href="#">változás-</a> és <a href="#">kiadásmenedzsment</a> felügyelete alatt áll, és a <a href="#">konfigurációmenedzsment-rendszer</a> ben tartják nyilván. Kizárólag a DML-ből származó szoftvert lehet <a href="#">kiadás</a> ban felhasználni.
Deliverable		Something that must be provided to meet a commitment in a <a href="#">Service Level Agreement</a> or a <a href="#">Contract</a> . Deliverable is also used in a more informal way to mean a planned output of any <a href="#">Process</a> .	leszállítandó ( <i>MSZ 20000</i> ) – elkészítendő ( <i>ITIL V2</i> ) – készítmény ( <i>ITIL V2</i> )	Valami, amit nyújtani kell, hogy a <a href="#">szolgáltatási megállapodás</a> ban vagy <a href="#">szerződés</a> ben vállalt kötelezettségnek eleget lehessen tenni. A „leszállítandó”-t informálisabban egy <a href="#">folyamat</a> tervezett eredményére is használják.
Demand Management		<a href="#">Activities</a> that understand and influence <a href="#">Customer</a> demand for <a href="#">Services</a> and the provision of <a href="#">Capacity</a> to meet these demands. At a <a href="#">Strategic</a> level Demand Management can involve analysis of <a href="#">Patterns of Business Activity</a> and <a href="#">User Profiles</a> . At a <a href="#">Tactical</a> level it can involve use of <a href="#">Differential Charging</a> to encourage <a href="#">Customers</a> to use <a href="#">IT Services</a> at less busy times. See <a href="#">Capacity Management</a> .	igénymenedzsment ( <i>ITIL V2</i> ) – igénykezelés	Azok a <a href="#">tevékenységek</a> , amelyek az <a href="#">ügyfél szolgáltatási</a> igényének megértésére és befolyásolására, valamint ezen igényekhez szükséges <a href="#">kapacitások</a> biztosítására irányulnak. <a href="#">Stratégiai</a> szinten az igénykezelés magában foglalhatja <a href="#">üzletitevékenység-minták</a> és <a href="#">használat profilok</a> elemzését. <a href="#">Taktikai</a> szinten idetartozik a <a href="#">megkülönböztető díjazás</a> , hogy az <a href="#">ügyfelek</a> az <a href="#">IT-szolgáltatásokat</a> kevésbé leterhelt időszakokban használják. Ld. <a href="#">kapacitásmenedzsment</a> .
Deming Cycle		Synonym for <a href="#">Plan Do Check Act</a> .	Deming-ciklus	A <a href="#">tervezési-végrehajtási-ellenőrzési-beavatkozási</a>



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
				ciklus szinonimája.
Dependency		The direct or indirect reliance of one <a href="#">Process</a> or <a href="#">Activity</a> upon another.	függőség (ITIL V2)	Egy <a href="#">folyamat</a> vagy <a href="#">tevékenység</a> közvetlen vagy közvetett ráutaltsága valamilyen másikra.
Deployment		<b>(Service Transition)</b> The <a href="#">Activity</a> responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, <a href="#">Process</a> , etc to the <a href="#">Live Environment</a> . Deployment is part of the <a href="#">Release and Deployment Management Process</a> . See <a href="#">Rollout</a> .	üzembe állítás – üzembe helyezés – kibocsátás – bevetés	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <a href="#">tevékenység</a> , amely az új vagy megváltozott hardver, szoftver, dokumentáció, <a href="#">folyamat</a> stb. <a href="#">üzemi környezet</a> be való bevitelért felelős. Az üzembeállítás része a <a href="#">kiadás- és üzembeállításmenedzsment folyamat</a> nak. Ld. <a href="#">kibocsátás</a> .
Depreciation		<b>(Service Strategy)</b> A measure of the reduction in value of an <a href="#">Asset</a> over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	értékcsökkenés	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy <a href="#">eszköz</a> értékében annak használati ideje alatt bekövetkező csökkenés mértéke, amely a gazdasági érték elhasználódásán, elfogyasztásán vagy más módon bekövetkező csökkenésén alapul.
Design		<b>(Service Design)</b> An <a href="#">Activity</a> or <a href="#">Process</a> that identifies <a href="#">Requirements</a> and then defines a solution that is able to meet these <a href="#">Requirements</a> . See <a href="#">Service Design</a> .	1. tervezés (műszaki) 2. terv (műszaki)	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a <a href="#">tevékenység</a> vagy <a href="#">folyamat</a> , amely <a href="#">követelményeket</a> határoz meg, majd olyan megoldást ad, amely a <a href="#">követelményeket</a> teljesíti. Ld. <a href="#">szolgáltatástervezés</a> .
Detection		<b>(Service Operation)</b> A stage in the <a href="#">Incident Lifecycle</a> . Detection results in the <a href="#">Incident</a> becoming known to the <a href="#">Service Provider</a> . Detection can be automatic, or can be the result of a <a href="#">User</a> logging an <a href="#">Incident</a> .	észlelés (ITIL V2) – detektálás (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az <a href="#">incidenséletciklus</a> egyik szakasza. Az észlelés hatására az <a href="#">incidens</a> ismertté válik a <a href="#">szolgáltató</a> számára. Az észlelés lehet automatikus, vagy lehet annak az eredménye, hogy egy <a href="#">felhasználó</a> bejelenti az <a href="#">incidenst</a> .
Development		<b>(Service Design)</b> The <a href="#">Process</a> responsible for creating or modifying an <a href="#">IT Service</a> or <a href="#">Application</a> . Also used to mean the <a href="#">Role</a> or group that carries out Development work.	fejlesztés	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a folyamat, amely egy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> vagy <a href="#">alkalmazás</a> létrehozásáért vagy módosításáért felelős. Arra a <a href="#">szerepre</a> vagy csoportra is használják, amelyek a fejlesztési munkát elvégzi.
Development Environment		<b>(Service Design)</b> An <a href="#">Environment</a> used to create or modify <a href="#">IT Services</a> or <a href="#">Applications</a> . Development Environments are not typically subjected to the same degree of control as <a href="#">Test Environments</a> or <a href="#">Live Environments</a> . See <a href="#">Development</a> .	fejlesztési környezet	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a környezet, amelyet <a href="#">IT-szolgáltatások</a> vagy <a href="#">alkalmazások</a> létrehozására vagy módosítására használnak. A fejlesztési környezetek általában nem állnak ugyanolyan fokú felügyelet alatt mint a <a href="#">tesztkörnyezetek</a> vagy az <a href="#">üzemi környezetek</a> . Ld. <a href="#">fejlesztés</a> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Diagnosis		<b>(Service Operation)</b> A stage in the <a href="#">Incident</a> and <a href="#">Problem Lifecycles</a> . The purpose of Diagnosis is to identify a <a href="#">Workaround</a> for an <a href="#">Incident</a> or the <a href="#">Root Cause</a> of a <a href="#">Problem</a> .	diagnózis – hibabehatárolás – eseménybehatárolás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az <a href="#">incidens</a> - és <a href="#">problémaélelciklus</a> egyik szakasza. A diagnózis célja <a href="#">megkerülő megoldást</a> találni egy <a href="#">incidensre</a> , vagy meghatározni egy <a href="#">probléma eredendő okát</a> .
Diagnostic Script		<b>(Service Operation)</b> A structured set of questions used by <a href="#">Service Desk</a> staff to ensure they ask the correct questions, and to help them <a href="#">Classify</a> , <a href="#">Resolve</a> and assign <a href="#">Incidents</a> . Diagnostic Scripts may also be made available to <a href="#">Users</a> to help them diagnose and resolve their own <a href="#">Incidents</a> .	diagnosztikai kérdőív – diagnosztikai szkript – diagnosztikai forgatókönyv ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az <a href="#">ügyfélszolgálat</a> munkatársai által használt strukturált kérdéslista annak érdekében, hogy helyes kérdéseket tegyenek fel, valamint képesek legyenek jól <a href="#">osztályozni</a> , <a href="#">megoldani</a> és továbbadni az <a href="#">incidenseket</a> . A diagnosztikai kérdőíveket a <a href="#">felhasználók</a> számára is rendelkezésre lehet bocsátani, hogy képesek legyenek saját <a href="#">incidenseik</a> diagnosztizálására és megoldására.
Differential Charging		A technique used to support <a href="#">Demand Management</a> by charging different amounts for the same <a href="#">IT Service Function</a> at different times.	megkülönböztető díjazás – differenciált költséghelyezés	Az <a href="#">igénymenedzsment</a> támogatására használt technika, amely különböző díjakat alkalmaz ugyanarra az <a href="#">IT-szolgáltatási funkcióra</a> különböző időszakokban.
Direct Costs		<b>(Service Strategy)</b> A cost of providing an <a href="#">IT Service</a> which can be allocated in full to a specific <a href="#">Customer</a> , <a href="#">Cost Centre</a> , <a href="#">Project</a> etc. For example cost of providing non-shared servers or software licenses. See <a href="#">Indirect Cost</a> .	közvetlen költség	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az <a href="#">IT-szolgáltatás</a> nyújtásának olyan költsége, amelyet teljes egészében egy <a href="#">ügyfélhez</a> , <a href="#">költséghelyhez</a> , <a href="#">projekthez</a> stb. lehet rendelni. Például meg nem osztott szerverek vagy szoftverlicencként biztosításának költsége. Ld. <a href="#">közvetett költség</a> .
Directory Service		<b>(Service Operation)</b> An <a href="#">Application</a> that manages information about <a href="#">IT Infrastructure</a> available on a network, and corresponding <a href="#">User</a> access <a href="#">Rights</a> .	címtárszolgáltatás – nyilvántartási szolgáltatás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan <a href="#">alkalmazás</a> , amely az <a href="#">IT-infrastruktúráról</a> a hálózaton rendelkezésre álló információt kezeli, valamint a kapcsolódó <a href="#">felhasználói hozzáférési jogokat</a> .
Disaster Recovery Plan			üzemzavarelhárítási terv	A szolgáltatásfolytonossági terv szinonimája.
Distribution			szétosztás ( <i>MSZ 20000</i> ) – kiosztás – elosztás	
Do Nothing		<b>(Service Design)</b> A <a href="#">Recovery Option</a> . The <a href="#">Service Provider</a> formally agrees with the <a href="#">Customer</a> that <a href="#">Recovery</a> of this <a href="#">IT Service</a> will not be performed.	semmittevés ( <i>ellenintézkedés</i> ) – ne tégy semmit – üres intézkedés	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Egyfajta <a href="#">visszaállítási mód</a> , amelynek keretében a <a href="#">szolgáltató</a> formálisan megállapodik az <a href="#">ügyféllel</a> , hogy az adott <a href="#">IT-szolgáltatás</a> visszaállítására nem készülnek fel.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Document		Information in readable form. A Document may be paper or electronic. For example a <a href="#">Policy statement</a> , <a href="#">Service Level Agreement</a> , <a href="#">Incident Record</a> , diagram of computer room layout. See <a href="#">Record</a> .	dokumentum (MSZ 20000)	Információ olvasható formátumban. A dokumentum lehet papíralapú vagy elektronikus. Például valamilyen <a href="#">politika</a> megfogalmazása, <a href="#">szolgáltatási megállapodás</a> , <a href="#">incidensrekord</a> , a számítógépterem helyszínrajza. Ld. <a href="#">rekord</a> .
Downtime		<b>(Service Design) (Service Operation)</b> The time when a <a href="#">Configuration Item</a> or <a href="#">IT Service</a> is not <a href="#">Available</a> during its <a href="#">Agreed Service Time</a> . The <a href="#">Availability</a> of an <a href="#">IT Service</a> is often calculated from <a href="#">Agreed Service Time</a> and Downtime.	állásidő (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatástervezés) (Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az az idő, amíg a konfigurációelem vagy IT-szolgáltatás nem áll rendelkezésre a <a href="#">megállapodás szerinti szolgáltatási időszakban</a> . Az IT-szolgáltatás rendelkezésre állását gyakran a <a href="#">megállapodás szerinti szolgáltatási időből</a> és az állásidőből számítják ki.
Driver		Something that influences <a href="#">Strategy</a> , <a href="#">Objectives</a> or <a href="#">Requirements</a> . For example new legislation or the actions of competitors.	hajtóerő	Valami, ami befolyásolja a <a href="#">stratégiát</a> , a <a href="#">célokat</a> vagy a <a href="#">követelményeket</a> . Például egy új törvény vagy a versenytársak lépései.
Early Life Support		<b>(Service Transition)</b> Support provided for a new or <a href="#">Changed IT Service</a> for a period of time after it is <a href="#">Released</a> . During Early Life Support the <a href="#">IT Service Provider</a> may review the <a href="#">KPIs</a> , <a href="#">Service Levels</a> and <a href="#">Monitoring Thresholds</a> , and provide additional <a href="#">Resources</a> for <a href="#">Incident</a> and <a href="#">Problem Management</a> .	korai támogatás – próbaüzemi támogatás	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Új vagy megváltoztatott <a href="#">IT-szolgáltatás</a> hoz nyújtott támogatás a <a href="#">kiadása</a> utáni időszakban. A korai támogatás ideje alatt az <a href="#">IT-szolgáltató</a> felülvizsgálhatja a <a href="#">KPI</a> -ket, a <a href="#">szolgáltatási szinteket</a> és a <a href="#">megfigyelési küszöbértékeket</a> , valamint további <a href="#">erőforrásokat</a> biztosíthat az <a href="#">incidens-</a> és <a href="#">problémamenedzsmenthez</a> .
Economies of scale		<b>(Service Strategy)</b> The reduction in average <a href="#">Cost</a> that is possible from increasing the usage of an <a href="#">IT Service</a> or <a href="#">Asset</a> . See <a href="#">Economies of Scope</a> .	méretgazdaságosság	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az átlag <a href="#">költség</a> csökkentése, ami valamilyen IT-szolgáltatás vagy eszköz megnövekedő használatával válik lehetővé. Ld. <a href="#">újraköltségvetés</a> .
Economies of scope		<b>(Service Strategy)</b> The reduction in <a href="#">Cost</a> that is allocated to an <a href="#">IT Service</a> by using an existing <a href="#">Asset</a> for an additional purpose. For example delivering a new <a href="#">IT Service</a> from existing <a href="#">IT Infrastructure</a> . See <a href="#">Economies of Scale</a> .	újraköltségvetés	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Valamilyen <a href="#">IT-szolgáltatás</a> hoz rendelt <a href="#">költség</a> csökkentése azzal, hogy egy meglévő <a href="#">eszközt</a> más célra is használnak. Például egy új <a href="#">IT-szolgáltatás</a> nyújtása a meglévő <a href="#">IT-infrastruktúrán</a> Ld. <a href="#">méretgazdaságosság</a> .
Effectiveness		<b>(Continual Service Improvement)</b> A measure of whether the <a href="#">Objectives</a> of a <a href="#">Process</a> , <a href="#">Service</a> or <a href="#">Activity</a> have been achieved. An Effective	eredményesség (MSZ EN ISO 9001:2001, MSZ 20000)	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Annak a mértéke, hogy egy <a href="#">folyamat</a> , <a href="#">szolgáltatás</a> vagy <a href="#">tevékenység</a> <a href="#">céljait</a> elérték-e. Az a <a href="#">folyamat</a> vagy <a href="#">tevékenység</a>

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<b>Process</b> or <b>Activity</b> is one that achieves its agreed <b>Objectives</b> . See <b>KPI</b> .	– hatásosság (MSZ 20000)	eredményes, amelynél az elfogadott <b>célok</b> at elérik. Ld. <b>KPI</b> .
Efficiency		<b>(Continual Service Improvement)</b> A measure of whether the right amount of resources have been used to deliver a <b>Process</b> , <b>Service</b> or <b>Activity</b> . An Efficient <b>Process</b> achieves its <b>Objectives</b> with the minimum amount of time, money, people or other resources. See <b>KPI</b> .	hatékonyság (MSZ 20000) – gazdaságosság	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Annak a mértéke, hogy megfelelő mennyiségű erőforrást használtak-e fel egy <b>folyamat</b> , <b>szolgáltatás</b> vagy <b>tevékenység</b> végrehajtásához. Egy hatékony <b>folyamat</b> céljait minimális idő, pénz, ember vagy más erőforrás felhasználásával éri el. Ld. <b>KPI</b> .
Emergency Change		<b>(Service Transition)</b> A <b>Change</b> that must be introduced as soon as possible. For example to resolve a <b>Major Incident</b> or implement a <b>Security</b> patch. The <b>Change Management Process</b> will normally have a specific <b>Procedure</b> for handling Emergency Changes. See <b>Emergency Change Advisory Board (ECAB)</b> .	sürgős változtatás (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan <b>változtatás</b> , amelyet a lehető leghamarabb be kell vezetni. Például megoldani egy <b>súlyos incidenst</b> , vagy megvalósítani egy <b>biztonsági javítást</b> . A <b>változásmenedzsment folyamat</b> általában rendelkezik egy különleges <b>eljárással</b> a sürgős változtatások kezelésére. Ld. <b>változásmenedzsment sürgősségi tanácsa (ECAB)</b> .
Emergency Change Advisory Board	ECAB	<b>(Service Transition)</b> A sub-set of the <b>Change Advisory Board</b> who make decisions about high impact <b>Emergency Changes</b> . Membership of the ECAB may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the <b>Emergency Change</b> .	változásmenedzsment sürgősségi tanácsa	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> A <b>változásmenedzsment-tanács</b> azon része, amely dönt a nagy hatású <b>sürgős változtatások</b> tekintetében. Az ECAB tagságát a megbeszélés összehívásakor is el lehet dönteni, és függ a <b>sürgős változtatás</b> természetétől.
Environment		<b>(Service Transition)</b> A subset of the <b>IT Infrastructure</b> that is used for a particular purpose. For Example: <b>Live Environment</b> , <b>Test Environment</b> , <b>Build Environment</b> . It is possible for multiple Environments to share a <b>Configuration Item</b> , for example <b>Test</b> and <b>Live Environments</b> may use different partitions on a single mainframe computer. Also used in the term Physical Environment to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is also used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	környezet	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az <b>IT-infrastruktúra</b> egy része, amelyet adott célra használnak. Példák: <b>üzemi környezet</b> , <b>teszkörnyezet</b> , <b>összeállítási környezet</b> . Lehet, hogy több környezet között egy <b>konfigurációelem</b> meg van osztva, például a <b>teszt-</b> és az <b>üzemi környezet</b> ugyanannak a nagyszámítógépnek különböző partícióit használhatják. A „fizikai környezet” kifejezésben is használják az elhelyezés, a légkondicionálás, az áramellátás stb. összefoglaló elnevezésére. A „környezet”-t általános kifejezéseként is használják azon külső feltételek megnevezésére, amelyek valamit befolyásolnak vagy arra hatással vannak.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Error		<b>(Service Operation)</b> A design flaw or malfunction that causes a <a href="#">Failure</a> of one or more <a href="#">Configuration Items</a> or <a href="#">IT Services</a> . A mistake made by a person or a faulty <a href="#">Process</a> that impacts a <a href="#">CI</a> or <a href="#">IT Service</a> is also an Error.	hiba	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Tervezési hiányosság vagy helytelen működés, amely <a href="#">meghibásodást</a> okoz egy vagy több <a href="#">konfigurációelem</a> ben vagy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> ban. Emberi tévedés vagy hibás <a href="#">folyamat</a> , amely valamilyen <a href="#">CI</a> -re vagy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> ra hatással van, szintén hiba.
Escalation		<b>(Service Operation)</b> An <a href="#">Activity</a> that obtains additional <a href="#">Resources</a> when these are needed to meet <a href="#">Service Level Targets</a> or <a href="#">Customer expectations</a> . Escalation may be needed within any <a href="#">IT Service Management Process</a> , but is most commonly associated with <a href="#">Incident Management</a> , <a href="#">Problem Management</a> and the management of <a href="#">Customer complaints</a> . There are two types of Escalation, <a href="#">Functional Escalation</a> and <a href="#">Hierarchic Escalation</a> .	továbbítás ( <i>MSZ 20000</i> ) – eszkaláció ( <i>ITIL V2</i> ) – továbbvitel ( <i>MSZ 20000</i> ) – továbbadás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan <a href="#">tevékenység</a> , amely további <a href="#">erőforrásokat</a> von be, amikor ezekre <a href="#">szolgáltatási célkitűzés</a> vagy <a href="#">ügyféleváráások</a> teljesítése érdekében szükség van. A továbbításra bármilyen <a href="#">IT-szolgáltatásmenedzsment folyamat</a> ban szükség lehet, de leginkább az <a href="#">incidens-</a> és <a href="#">problémamenedzsmenttel</a> , valamint az <a href="#">ügyfélpanaszok</a> kezelésével hozzák összefüggésbe. A továbbításnak két típusa van: <a href="#">funkcionális továbbítás</a> és <a href="#">hierarchikus továbbítás</a> .
eSourcing Capability Model for Client Organizations	eSCM-CL	<b>(Service Strategy)</b> A framework to help <a href="#">Organisations</a> guide their analysis and decisions on <a href="#">Service Sourcing Models</a> and <a href="#">Strategies</a> . eSCM-CL was developed by Carnegie Mellon University. See <a href="#">eSCM-SP</a> .	elektronikus forrásellátási képességmodell ügyfélszervezetek számára	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan keretrendszer, amely elősegíti, hogy a <a href="#">szervezetek</a> irányítani tudják elemzéseiket és döntéseiket <a href="#">szolgáltatásellátási modellek</a> és <a href="#">stratégiák</a> tekintetében. Az eSCM-CL-t a Carnegie Mellon Egyetem fejlesztette ki. Ld. <a href="#">eSCM-SP</a> .
eSourcing Capability Model for Service Providers	eSCM-SP	<b>(Service Strategy)</b> A framework to help <a href="#">IT Service Providers</a> develop their <a href="#">IT Service Management Capabilities</a> from a <a href="#">Service Sourcing</a> perspective. eSCM-SP was developed by Carnegie Mellon University. See <a href="#">eSCM-CL</a> .	elektronikus forrásellátási képességmodell szolgáltatók számára	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan keretrendszer, amely elősegíti, hogy az <a href="#">IT-szolgáltatók</a> <a href="#">IT-szolgáltatásmenedzsmenttel</a> kapcsolatos <a href="#">képességeiket</a> <a href="#">szolgáltatásellátási</a> szempontból ki tudják fejleszteni. Az eSCM-SP-t a Carnegie Mellon Egyetem fejlesztette ki. Ld. <a href="#">eSCM-CL</a> .
Estimation		The use of experience to provide an approximate value for a <a href="#">Metric</a> or <a href="#">Cost</a> . Estimation is also used in <a href="#">Capacity</a> and <a href="#">Availability Management</a> as the cheapest and least accurate <a href="#">Modelling</a> method.	becslés	Tapasztalat felhasználásával közelítő érték megállapítása egy <a href="#">mérőszám</a> vagy a <a href="#">költség</a> számára. A becslést a <a href="#">kapacitásmenedzsmentben</a> és a <a href="#">rendelkezésreállítás-menedzsmentben</a> is használják, mint a legolcsóbb és legkevésbé pontos <a href="#">modellezési</a> módszert.
Evaluation		<b>(Service Transition)</b> The <a href="#">Process</a> responsible for assessing a new or <a href="#">Changed IT Service</a> to	értékelés	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <a href="#">folyamat</a> , amely az új vagy megváltoztatott <a href="#">IT-szolgáltatás</a> felméréseért



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		ensure that <b>Risks</b> have been managed and to help determine whether to proceed with the <b>Change</b> . Evaluation is also used to mean comparing an actual <b>Outcome</b> with the intended <b>Outcome</b> , or comparing one alternative with another.		felelős, hogy a <b>kockázatok</b> kezelve legyenek, és hogy segítse annak eldöntését, hogy tovább lehet-e menni a <b>változtatással</b> . A „kiértékelés”-t a tényleges eredménynek a tervezettel, vagy egy alternatívának egy másikkal való összehasonlítására is használják.
Event		<b>(Service Operation)</b> A change of state which has significance for the management of a <b>Configuration Item</b> or <b>IT Service</b> . The term Event is also used to mean an <b>Alert</b> or notification created by any <b>IT Service</b> , <b>Configuration Item</b> or <b>Monitoring</b> tool. Events typically require <b>IT Operations</b> personnel to take actions, and often lead to <b>Incidents</b> being logged.	esemény	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan állapotváltozás, amelynek jelentősége van egy <b>konfigurációelem</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> kezelésében. Az „esemény” kifejezést bármilyen <b>IT-szolgáltatás</b> , <b>konfigurációelem</b> vagy <b>megfigyelő</b> eszköz által keltezt <b>riasztásra</b> vagy értesítésre is használják. Az események általában az <b>IT-üzemeltető</b> személyzet beavatkozását igénylik, és gyakran vezetnek naplózandó <b>incidensekre</b> .
Event Management		<b>(Service Operation)</b> The <b>Process</b> responsible for managing <b>Events</b> throughout their <b>Lifecycle</b> . Event Management is one of the main <b>Activities</b> of <b>IT Operations</b> .	eseménymenedzsment – eseménykezelés	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a <b> folyamat</b> , amely az események kezeléséért felelős a teljes <b>életciklus</b> ukon keresztül. Az eseménymenedzsment az <b>IT-üzemeltetés</b> egyik fő <b>tevékenysége</b> .
Exception Report		A <b>Document</b> containing details of one or more <b>KPIs</b> or other important targets that have exceeded defined <b>Thresholds</b> . Examples include <b>SLA</b> targets being missed or about to be missed, and a <b>Performance Metric</b> indicating a potential <b>Capacity</b> problem.	rendellenességi jelentés – kivételjelentés – eltérésjelentés – fókuszjelentés ( <i>ITIL V2</i> )	Olyan <b>dokumentum</b> , amely részletinformációkat tartalmaz egy vagy több olyan <b>KPI</b> -ről vagy más fontos célkitűzésről, amelyek megadott <b>küszöbértékeket</b> túlléptek. Például, ha az <b>SLA</b> -célkitűzést nem teljesítették vagy valószínűleg nem fogják teljesíteni, vagy ha a <b>teljesítménymutató</b> esetleges <b>kapacitás</b> problémát jelez.
Expanded Incident Lifecycle		<b>(Availability Management)</b> Detailed stages in the <b>Lifecycle</b> of an <b>Incident</b> . The stages are <b>Detection</b> , <b>Diagnosis</b> , <b>Repair</b> , <b>Recovery</b> , <b>Restoration</b> . The Expanded Incident Lifecycle is used to help understand all contributions to the <b>Impact</b> of <b>Incidents</b> and to <b>Plan</b> how these could be controlled or reduced.	kiterjesztett incidenséletről ciklus	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az <b>incidenséletről ciklus</b> részletes szakaszbontrásban. A szakaszok a következők: <b>észlelés</b> , <b>diagnózis</b> , <b>javítás</b> , <b>visszaállítás</b> , <b>helyreállítás</b> . A kiterjesztett incidenséletről ciklust arra használják, hogy megértsék mi minden járul hozzá az <b>incidensek hatásához</b> , és hogy megtervezzék, hogyan lehet ezeket ellenőrizni és csökkenteni.
External Customer		A <b>Customer</b> who works for a different <b>Business</b> to the <b>IT Service Provider</b> . See <b>External Service Provider</b> , <b>Internal</b>	külső ügyfél	Olyan <b>ügyfél</b> , aki egy másik <b>szervezet</b> számára dolgozik mint, amelyiknek az <b>IT-szolgáltató</b> . Ld. <b>külső szolgáltató</b> , <b>belső ügyfél</b> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<a href="#">Customer</a> .		
External Metric		A <a href="#">Metric</a> that is used to measure the delivery of <a href="#">IT Service</a> to a <a href="#">Customer</a> . External Metrics are usually defined in <a href="#">SLAs</a> and reported to <a href="#">Customers</a> . See <a href="#">Internal Metric</a> .	külső mérőszám ( <i>ITIL V2</i> )	Olyan <a href="#">mérőszám</a> , amit <a href="#">ügyfél</a> számára nyújtott <a href="#">IT-szolgáltatás</a> mérésére használnak. Külső mérőszámokat általában az <a href="#">SLA</a> -ban adják meg, és az <a href="#">ügyfél</a> nek beszámolnak róla. Ld. <a href="#">belső mérőszámok</a> .
External Service Provider		<b>(Service Strategy)</b> An <a href="#">IT Service Provider</a> which is part of a different <a href="#">Organisation</a> to their <a href="#">Customer</a> . An <a href="#">IT Service Provider</a> may have both <a href="#">Internal Customers</a> and <a href="#">External Customers</a> . See <a href="#">Type III Service Provider</a> .	külső szolgáltató	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <a href="#">IT-szolgáltató</a> , amelyik más <a href="#">szervezet</a> nek a része mint az <a href="#">ügyfele</a> . Egy <a href="#">IT-szolgáltatónak</a> egyaránt lehetnek <a href="#">belső ügyfelei</a> és <a href="#">külső ügyfelei</a> . Ld. III. típusú szolgáltató.
External Sourcing		Synonym for <a href="#">Outsourcing</a> .	külső ellátás	A <a href="#">kiszervezett ellátás</a> szinonimája.
Facility			létesítmény	
Facility Management		<b>(Service Operation)</b> The <a href="#">Function</a> responsible for managing the physical <a href="#">Environment</a> where the <a href="#">IT Infrastructure</a> is located. Facilities Management includes all aspects of managing the physical <a href="#">Environment</a> , for example power and cooling, building <a href="#">Access Management</a> , and environmental <a href="#">Monitoring</a> .	létesítménymenedzsment – létesítményfelügyelet – létesítménygazdálkodás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a <a href="#">funkció</a> , amely annak a fizikai <a href="#">környezet</a> nek a kezelésért felelős, ahol az <a href="#">IT-infrastruktúra</a> elhelyezkedik. A létesítménymenedzsment a fizikai <a href="#">környezet</a> minden vonatkozására kiterjed, például áramellátás és hűtés, épületbe való <a href="#">belépés ellenőrzése</a> és <a href="#">környezetmegfigyelés</a> .
Failure		<b>(Service Operation)</b> Loss of ability to <a href="#">Operate</a> to <a href="#">Specification</a> , or to deliver the required output. The term Failure may be used when referring to <a href="#">IT Services</a> , <a href="#">Processes</a> , <a href="#">Activities</a> , <a href="#">Configuration Items</a> etc. A <a href="#">Failure</a> often causes an <a href="#">Incident</a> .	meghibásodás ( <i>MSZ 20000</i> ) – hiba ( <i>MSZ 20000</i> ) – sikertelenség	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> <a href="#">Előírás</a> szerinti <a href="#">működés</a> vagy a szükséges eredmény előállítása képességének megszűnése. A „meghibásodás” kifejezést <a href="#">IT-szolgáltatásokra</a> , <a href="#">folyamatokra</a> , <a href="#">tevékenységekre</a> , <a href="#">konfigurációelemekre</a> stb. történő utaláskor lehet használni. A meghibásodás gyakran <a href="#">incidenst</a> okoz.
Failure Modes and Effects Management	FMEA	An approach to assessing the potential <a href="#">Impact</a> of <a href="#">Failures</a> . FMEA involves analysing what would happen after <a href="#">Failure</a> of each <a href="#">Configuration Item</a> , all the way up to the effect on the <a href="#">Business</a> . FMEA is often used in <a href="#">Information Security Management</a> and in <a href="#">IT Service Continuity Planning</a> .	meghibásodáselemzés – hiba- és hatáselemzés	Módszer <a href="#">meghibásodások</a> esetleges <a href="#">hatásának</a> felmérésére. Az FMEA kiterjed annak elemzésére, hogy mi történne egy <a href="#">konfigurációelem</a> <a href="#">meghibásodás</a> a után egészen az <a href="#">üzletre</a> kifejtett hatásig. Az FMEA-t gyakran használják az <a href="#">információvédelem irányítása</a> és az <a href="#">IT-szolgáltatásfolytonosság tervezése</a> során.
Fast Recovery		<b>(Service Design)</b> A <a href="#">Recovery Option</a> which is	gyors visszaállítás	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a <a href="#">visszaállítási mód</a> ,



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		also known as Hot Standby. Provision is made to <b>Recover</b> the <b>IT Service</b> in a short period of time, typically less than 24 hours. Fast Recovery typically uses a dedicated <b>Fixed Facility</b> with computer <b>Systems</b> , and software configured ready to run the <b>IT Services</b> . Immediate Recovery may take up to 24 hours if there is a need to <b>Restore</b> data from <b>Backups</b> .	– azonnali visszaállítás	amely <b>forró készenlé</b> től történő visszaállításként is ismert. Ennek során előkészületek történnek arra, hogy az <b>IT-szolgáltatást</b> rövid időn belül – általában 24 órán belül – <b>visszaállítsák</b> . A gyors visszaállítás általában egy olyan dedikált <b>állandó létesítményt</b> használ, amely számítógép <b>rendszerekkel</b> van ellátva, és ezeken az <b>IT-szolgáltatásokhoz</b> szükséges szoftverek működésre készen konfigurálva vannak. Az azonnali visszaállítás akár 24 óráig is eltarthat, ha az adatok <b>mentésekből</b> való <b>helyreállítására</b> van szükség.
Fault		Synonym for <b>Error</b> .	hiba ( <i>ITIL V2</i> )	A <b>meghibásodás</b> szinonimája.
Fault Tolerance		<b>(Service Design)</b> The ability of an <b>IT Service</b> or <b>Configuration Item</b> to continue to <b>Operate</b> correctly after <b>Failure</b> of a <b>Component</b> part. See <b>Resilience</b> , <b>Countermeasure</b> .	hibatűrő képesség – hibatűrés ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Egy <b>IT-szolgáltatás</b> vagy <b>konfigurációelem</b> azon képessége, hogy helyesen tud tovább <b>működni</b> valamely <b>komponensének meg-</b> <b>hibásodása</b> után. Ld. <b>ellenálló képesség</b> , <b>ellenintézkedés</b> .
Fault Tree Analysis	FTA	<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> A technique that can be used to determine the chain of <b>Events</b> that leads to a <b>Problem</b> . Fault Tree Analysis represents a chain of <b>Events</b> using Boolean notation in a diagram.	hibaütelelemzés – hibalánc elemzés – meghibásodási fa elemzése	<b>(Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Olyan technika, amelyet azon események láncolatának meghatározására lehet használni, amelyek <b>problémához</b> vezetnek. A hibaütelelemzés az <b>események</b> láncolatát egy Boole-algebrabeli jelöléseket használó diagramon ábrázolja.
Financial Management		<b>(Service Strategy)</b> The <b>Function</b> and <b>Processes</b> responsible for managing an <b>IT Service Provider's</b> <b>Budgeting</b> , <b>Accounting</b> and <b>Charging Requirements</b> .	pénzügyi menedzsment ( <i>ITIL V2</i> ) – pénzügyi irányítás ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Azok a <b>funkciók</b> és <b>folyamatok</b> , amelyek az <b>IT-szolgáltató költségtervezési</b> , <b>számviteli</b> és <b>díjazási követelményeinek</b> kezeléséért felelősek.
First-line Support		<b>(Service Operation)</b> The first level in a hierarchy of <b>Support Groups</b> involved in the resolution of <b>Incidents</b> . Each level contains more specialist skills, or has more time or other <b>Resources</b> . See <b>Escalation</b> .	első szintű támogatás ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az <b>incidensek</b> megoldásába bevont <b>támogató csoportok</b> hierarchiájának első szintje. Mindegyik szint nagyobb szakértelmet biztosít az előzőnél, vagy több ideje ill. más <b>erőforrásai</b> vannak. Ld. <b>továbbítás</b> .
Fishbone Diagram		Synonym for <b>Ishikawa Diagram</b> .	halszálkadiagram	Az <b>Ishikawa-diagram</b> szinonimája.
Fit for Purpose		An informal term used to describe a <b>Process</b> , <b>Configuration Item</b> , <b>IT Service</b> etc. that is	célra való alkalmasság	Informális kifejezés, amelyet olyan <b>folyamat</b> , <b>konfigurációelem</b> , <b>IT-szolgáltatás</b> stb. leírására

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		capable of meeting its <b>Objectives</b> or <b>Service Levels</b> . Being Fit for Purpose requires suitable <b>Design</b> , implementation, <b>Control</b> and maintenance.		használják, amely képes <b>céljainak</b> vagy <b>szolgáltatási szintjeinek</b> teljesítésére. A célra való alkalmasság megfelelő <b>tervezést</b> , megvalósítást, <b>felügyeletet</b> és karbantartást igényel.
Fixed Cost		<b>(Service Strategy)</b> A <b>Cost</b> that does not vary with <b>IT Service</b> usage. For example the cost of <b>Server</b> hardware. See <b>Variable Cost</b> .	állandó költség	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <b>költség</b> , amely nem változik az <b>IT-szolgáltatás</b> használata szerint. Például a <b>szerver</b> hardverének költsége. Ld. <b>változó költség</b> .
Fixed Facility		<b>(Service Design)</b> A permanent building, available for use when needed by an <b>IT Service Continuity Plan</b> . See <b>Recovery Option</b> , <b>Portable Facility</b> .	állandó létesítmény	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Egy olyan maradandó épület, amely felhasználható, ha valamilyen <b>IT-szolgáltatásfolytonossági terv</b> igényli. Ld. <b>visszaállási mód</b> , <b>mozgatható létesítmény</b> .
Follow the Sun		<b>(Service Operation)</b> A methodology for using <b>Service Desks</b> and <b>Support Groups</b> around the world to provide seamless 24 * 7 <b>Service</b> . <b>Calls</b> , <b>Incidents</b> , <b>Problems</b> and <b>Service Requests</b> are passed between groups in different time zones.	globális ügyfélszolgálat (ITIL V2) – „napraforgó” ügyfélszolgálat – „kövesd a napot”	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Módszertan <b>ügyfélszolgálatok</b> és <b>támogató csoportok</b> olyan használatára az egész világon, hogy zökkenőmentes 7*24 órás <b>szolgáltatást</b> lehessen biztosítani. A <b>hívásokat</b> , <b>incidenseket</b> , <b>problémákat</b> és <b>szolgáltatáskéréseket</b> a különböző időzónákban található csoportok között átadják.
Forward Schedule of Changes	FSC		változtatási ütemterv (MSZ 20000)	
Fulfilment		Performing <b>Activities</b> to meet a need or <b>Requirement</b> . For example by providing a new <b>IT Service</b> , or meeting a <b>Service Request</b> .	teljesítés	<b>Tevékenységek</b> olyan módon történő végrehajtása, hogy azok kielégítsenek valamilyen igényt vagy <b>követelményt</b> . Például új <b>IT-szolgáltatás</b> nyújtása, vagy egy <b>szolgáltatáskérés</b> kielégítése.
Function		A team or group of people and the tools they use to carry out one or more <b>Processes</b> or <b>Activities</b> . For example the <b>Service Desk</b> . The term Function also has two other meanings • An intended purpose of a <b>Configuration Item</b> , <b>Person</b> , <b>Team</b> , <b>Process</b> , or <b>IT Service</b> . For example one Function of an Email <b>Service</b> may be to store and forward outgoing mails, one Function of a <b>Business Process</b> may be to dispatch goods to <b>Customers</b> . • To perform the intended purpose correctly,	1. szervezeti egység 2. rendeltetési cél 3. helyes működés	1. Személyek egy csoportja és azok az eszközök, amelyeket egy vagy több <b>folyamat</b> vagy <b>tevékenység</b> végrehajtására használnak. Például az <b>ügyfélszolgálat</b> . A „funkció” kifejezésnek van két másik jelentése is. 2. Egy <b>konfigurációelem</b> , <b>személy</b> , <b>csapat</b> , <b>folyamat</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> szándékolt célja. Például az e-mail- <b>szolgáltatás</b> egyik funkciója lehet az, hogy tároljon és továbbítson kimenő leveleket, egy <b>üzleti folyamat</b> funkciója lehet termékek

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		"The computer is Functioning"		kiküldése <b>ügyfeleknek</b> . 3. A szándékolt cél helyes végrehajtása: „A számítógép működik”.
Functional Escalation		<b>(Service Operation)</b> Transferring an <b>Incident</b> , <b>Problem</b> or <b>Change</b> to a technical team with a higher level of expertise to assist in an <b>Escalation</b> .	funkcionális továbbítás – funkcionális eszkaláció	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> <b>Incidens</b> , <b>probléma</b> vagy <b>változtatás</b> átadása egy magasabb szintű szakértelemmel rendelkező, műszaki csapatnak annak érdekében, hogy a <b>továbbítás</b> során segítséget nyújtson.
Gap Analysis		<b>(Continual Service Improvement)</b> An <b>Activity</b> which compares two sets of data and identifies the differences. Gap Analysis is commonly used to compare a set of <b>Requirements</b> with actual delivery. See <b>Benchmarking</b> .	különbségelemzés	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Olyan <b>tevékenység</b> , ami két adathalmazt hasonlít össze, és megállapítja a különbségeket. A különbségelemzés általában valamilyen <b>követelménylistát</b> annak tényleges teljesítésével hasonlítja össze. Ld. <b>összemérés</b> .
Governance		Ensuring that <b>Policies</b> and <b>Strategy</b> are actually implemented, and that required <b>Processes</b> are correctly followed. Governance includes defining <b>Roles</b> and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	kormányzás – (szabálykövető / átlátható) irányítás	Biztosítani, hogy a <b>politikák</b> és a <b>stratégia</b> ténylegesen megvalósult, és a szükséges <b>folyamatokat</b> megfelelő módon betartják. A kormányzásba beletartozik a <b>szerepek</b> és felelősségek megadása, a mérés és jelentés, valamint intézkedések meghozatala az összes azonosított kérdés megoldására.
Gradual Recovery		<b>(Service Design)</b> A <b>Recovery Option</b> which is also known as Cold Standby. Provision is made to <b>Recover</b> the <b>IT Service</b> in a period of time greater than 72 hours. Gradual Recovery typically uses a <b>Portable</b> or <b>Fixed Facility</b> that has environmental support and network cabling, but no computer <b>Systems</b> . The hardware and software are installed as part of the <b>IT Service Continuity Plan</b> .	fokozatos visszaállítás (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a <b>visszaállítási mód</b> , amely <b>hideg készenlétből</b> történő visszaállításként is ismert. Ennek során előkészületek történnek arra, hogy az <b>IT-szolgáltatást</b> 72 óránál hosszabb időn belül – <b>visszaállítsák</b> . A fokozatos visszaállítás általában egy <b>mozgatható</b> vagy <b>állandó létesítményt</b> használ, amelynek van környezeti támogatása és hálózati kábelezése, de nincsenek benne számítógép <b>rendszerek</b> . A hardver és a szoftver üzembe helyezése az <b>IT-szolgáltatásfolytonosági terv</b> részeként történik.
Guideline		A <b>Document</b> describing <b>Best Practice</b> , that recommends what should be done. <b>Compliance</b> to a guideline is not normally enforced. See <b>Standard</b> .	1. útmutató 2. irányelv	<b>Jól bevált gyakorlatot</b> leíró <b>dokumentum</b> , amely javaslatot ad arra, hogy mi tegyenek. A <b>megfelelést</b> az útmutatónak általában nem kényszerítik ki. Ld. <b>szabvány</b> .
Help Desk		<b>(Service Operation)</b> A point of contact for	segélyszolgálat (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Kapcsolati pont a

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<b>Users</b> to log <b>Incidents</b> . A Help Desk is usually more technically focussed than a <b>Service Desk</b> and does not provide a <b>Single Point of Contact</b> for all interaction. The term Help Desk is often used as a synonym for <b>Service Desk</b> .		felhasználók számára az incidensek naplózása érdekében. A segélyszolgálat általában inkább műszaki orientáltságú mint az ügyfélszolgálat, és nem biztosít <b>egyetlen kapcsolati pontot</b> minden kapcsolatfelvételre. A „segélyszolgálat” kifejezést gyakran használják az <b>ügyfélszolgálat</b> szinonimájaként.
Hierarchic Escalation		<b>(Service Operation)</b> Informing or involving more senior levels of management to assist in an <b>Escalation</b> .	hierarchikus továbbítás – hierarchikus eszká-láció	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> A vezetés magasabb szintjeinek bevonása és értesítése annak érdekében, hogy a <b>továbbítás</b> során segítséget nyújtson.
High Availability		<b>(Service Design)</b> An approach or <b>Design</b> that minimises or hides the effects of <b>Configuration Item Failure</b> on the <b>Users</b> of an <b>IT Service</b> . High Availability solutions are <b>Designed</b> to achieve an agreed level of <b>Availability</b> and make use of techniques such as <b>Fault Tolerance</b> , <b>Resilience</b> and fast <b>Recovery</b> to reduce the number of <b>Incidents</b> , and the <b>Impact</b> of <b>Incidents</b> .	magas rendelkezésre állás – nagy rendelkezésre állás	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan megközelítés vagy <b>terv</b> , amely minimalizálja vagy elrejti a <b>konfigurációelemek meghibásodásának</b> az <b>IT-szolgáltatás felhasználójára</b> gyakorolt hatásait. A nagy rendelkezésre állású megoldásokat úgy <b>tervezik</b> , hogy teljesítsék a <b>rendelkezésre állás</b> megállapodás szerinti szintjét. és olyan technikákat használnak mint <b>hibatűrő képesség</b> , <b>ellenálló képesség</b> és gyors <b>visszaállítás</b> az <b>incidensek</b> számának és <b>hatásának</b> csökkentése érdekében.
Hot Standby		Synonym for <b>Fast Recovery</b> or <b>Immediate Recovery</b> .	forró készenlét – forró tartalék ( <i>ITIL V2</i> )	A <b>gyors visszaállítás</b> vagy <b>azonnali visszaállítás</b> szinonimája.
Identity		<b>(Service Operation)</b> A unique name that is used to identify a <b>User</b> , person or <b>Role</b> . The Identity is used to grant <b>Rights</b> to that <b>User</b> , person, or <b>Role</b> . Example identities might be the username SmithJ or the <b>Role</b> "Change manager".	1. azonosító 2. identitás – (személy)azonosság	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Valamilyen egyedi név, amit egy <b>felhasználó</b> , személy vagy <b>szerep</b> azonosítására használnak. Az azonosítót <b>jogok felhasználónak</b> , személynek vagy <b>szerepnek</b> történő megadására használják. Példák azonosítókra: a KovácsJ felhasználói név vagy a „váltózásmenedzser” <b>szerep</b> .
Immediate Recovery		<b>(Service Design)</b> A <b>Recovery Option</b> which is also known as Hot Standby. Provision is made to <b>Recover</b> the <b>IT Service</b> with no loss of <b>Service</b> . Immediate Recovery typically uses mirroring, load balancing and split site technologies.	azonnali visszaállítás ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a <b>visszaállítási mód</b> , amely <b>forró készenlétből</b> történő visszaállításként is ismert. Ennek során előkészületek történnek arra, hogy az <b>IT-szolgáltatást</b> a <b>szolgáltatás</b> leállása nélkül <b>visszaállítsák</b> . Az azonnali visszaállítás általában tükrözési, terhelés kiegyenlítési és

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
				helyszínosztásos technológiákat használ.
Impact		<b>(Service Operation) (Service Transition)</b> A measure of the effect of an <b>Incident</b> , <b>Problem</b> or <b>Change</b> on <b>Business Processes</b> . Impact is often based on how <b>Service Levels</b> will be affected. Impact and <b>Urgency</b> are used to assign <b>Priority</b> .	hatás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés) (Szolgáltatásbevezetés)</b> Egy <b>incidens</b> , <b>probléma</b> vagy <b>változtatás üzleti folyamatokra</b> vonatkozó következményeinek mértéke. A hatást gyakran az határozza meg, hogyan a <b>szolgáltatási szintek</b> hogyan alakultak. A hatást és a <b>sürgősséget</b> használják a <b>prioritás</b> megállapításához.
Implementation			1. megvalósítás (MSZ 20000) – implementáció 2. kivitelezés	
Incident		<b>(Service Operation)</b> An unplanned interruption to an <b>IT Service</b> or a reduction in the <b>Quality</b> of an <b>IT Service</b> . <b>Failure</b> of a <b>Configuration Item</b> that has not yet impacted <b>Service</b> is also an Incident. For example <b>Failure</b> of one disk from a mirror set.	1. incidens (MSZ 20000) 2. zavar (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <b>IT-szolgáltatás</b> be nem tervezett megszakadása, vagy az <b>IT-szolgáltatás minőségének</b> csökkenése. Egy <b>konfigurációelem meghibásodását</b> , amely még nincs hatással semmilyen <b>szolgáltatásra</b> , szintén incidensnek tekintik. Például tükrözést végző diszkek közül az egyik <b>meghibásodása</b> .
Incident Diagnosis			incidensdiagnosztika	
Incident Management		<b>(Service Operation)</b> The <b>Process</b> responsible for managing the <b>Lifecycle</b> of all <b>Incidents</b> . The primary <b>Objective</b> of Incident Management is to return the <b>IT Service</b> to <b>Users</b> as quickly as possible.	incidensmenedzsment (ITIL V2) – incidenskezelés (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a <b>folyamat</b> , amely az összes <b>incidens életciklusának</b> kezeléséért felelős. Az incidensmenedzsment fő <b>célja</b> az <b>IT-szolgáltatás</b> visszaállítása a <b>felhasználók</b> számára a lehető leggyorsabban.
Incident Record		<b>(Service Operation)</b> A <b>Record</b> containing the details of an <b>Incident</b> . Each <b>Incident</b> record documents the <b>Lifecycle</b> of a single <b>Incident</b> .	incidensrekord	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan <b>feljegyzés</b> , amely egy <b>incidensről</b> tartalmaz részletinformációkat. Minden <b>incidensrekord</b> egyetlen <b>incidens életciklusát</b> dokumentálja.
Indirect Costs		<b>(Service Strategy)</b> A <b>Cost</b> of providing an <b>IT Service</b> which cannot be allocated in full to a specific <b>Customer</b> . For example <b>Cost</b> of providing shared <b>Servers</b> or software licenses. Also known as <b>Overhead</b> . See <b>Direct Cost</b> .	közvetett költségek (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> IT-szolgáltatás nyújtásának olyan költsége, amelyet nem lehet teljesen egy adott ügyfélhez rendelni. Például osztott szerverek működtetésének költsége vagy szoftverlicenck. <b>Általános költségként</b> is ismert. Ld. <b>közvetlen költség</b> .
Information Security	ISM	<b>(Service Design)</b> The <b>Process</b> that ensures the	információbiztonság-	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a <b>folyamat</b> , amely egy

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Management		<b>Confidentiality</b> , <b>Integrity</b> and <b>Availability</b> of an <b>Organisation's Assets</b> , information, data and <b>IT Services</b> . Information Security Management usually forms part of an <b>Organisational</b> approach to Security Management which has a wider scope than the <b>IT Service Provider</b> , and includes handling of paper, building access, phone calls etc., for the entire <b>Organisation</b> .	menedzsment – információvédelem irányítása	<b>szervezet</b> eszközeinek, információinak, adatainak és IT-szolgáltatásainak <b>bizalmasságát</b> , <b>sértetlenségét</b> és <b>rendelkezésre állását</b> biztosítja. Az információvédelem irányítása általában részét képezi a védelemirányítás egy adott <b>szervezet</b> nél kialakított megközelítésének, amelynek túlmegy az <b>IT-szolgáltatón</b> , és amely olyan dolgok kezelésére is kiterjed mint a papírdokumentumok, az épületbe való bejutás, a telefonhívások stb. az egész <b>szervezet</b> ben.
Information Security Management System	ISMS	<b>(Service Design)</b> The framework of <b>Policy</b> , <b>Processes</b> , <b>Standards</b> , <b>Guidelines</b> and tools that ensures an <b>Organisation</b> can achieve its <b>Information Security Management Objectives</b> .	információbiztonság menedzsmentrendszere – információvédelem-irányítási rendszer	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> <b>Politikából</b> , <b> folyamatokból</b> , <b> szabványokból</b> , <b> útmutatókból</b> és eszközökből álló olyan keretrendszer, amely biztosítja, hogy egy szervezet elérje <b>információbiztonság-menedzsmenttel</b> kapcsolatos <b>céljait</b> .
Information Security Policy		<b>(Service Design)</b> The <b>Policy</b> that governs the <b>Organisation's</b> approach to <b>Information Security Management</b> .	információbiztonsági politika – információbiztonsági szabályzat – információvédelemi politika	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a politika, amely a szervezet <b>információbiztonság-menedzsmentre</b> vonatkozó megközelítését meghatározza.
Information Technology	IT	The use of technology for the storage, communication or processing of information. The technology typically includes computers, telecommunications, <b>Applications</b> and other software. The information may include <b>Business</b> data, voice, images, video, etc. Information Technology is often used to support <b>Business Processes</b> through <b>IT Services</b> .	információtechnológia	Technológia használata információ tárolására, átvitelére vagy feldolgozására. Ez a technológia jellemzően számítógépeket, távközlési rendszereket, <b>alkalmazásokat</b> és egyéb szoftvereket fed le. Az információ lehet <b>üzleti</b> adat, hang, kép, videó stb. Az információtechnológiát gyakran használják <b>üzleti folyamatok</b> támogatására <b>IT-szolgáltatásokon</b> keresztül
Infrastructure Service		An <b>IT Service</b> that is not directly used by the <b>Business</b> , but is required by the <b>IT Service Provider</b> so they can provide other <b>IT Services</b> . For example <b>Directory Services</b> , naming services, or communication services.	infrastrukturális szolgáltatás	Olyan <b>IT-szolgáltatás</b> , amelyet az <b>üzlet</b> v. <b>intézmény</b> nem használ közvetlenül, de az <b>IT-szolgáltatónak</b> szüksége van rá, hogy más <b>IT-szolgáltatásokat</b> képes legyen nyújtani. Például <b>címtárszolgáltatások</b> , névszolgáltatások vagy kommunikációs szolgáltatások.
Insourcing			1. belső ellátás – önellátás	



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
			2. beszerzés – (forrás)bevonás	
Integrity		<b>(Service Design)</b> A security principle that ensures data and <a href="#">Configuration Items</a> are only modified by authorised personnel and <a href="#">Activities</a> . Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware <a href="#">Failure</a> , environmental <a href="#">Events</a> , and human intervention.	sértetlenség ( <i>MSZ 20000</i> ) – integritás ( <i>ITIL V2</i> ) – épség	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a védelmi elv, amely biztosítja, hogy az adatokat és a <a href="#">konfigurációelemeket</a> csak arra jogosult személyzet és <a href="#">tevékenységek</a> módosíthassák. A sértetlenségnél a módosítás minden lehetséges okát tekintetbe veszik beleértve a szoftver- és <a href="#">hardvermeghibásodásokat</a> , környezeti <a href="#">eseményeket</a> és emberi beavatkozást.
Interactive Voice Response	IVR	<b>(Service Operation)</b> A form of <a href="#">Automatic Call Distribution</a> that accepts <a href="#">User</a> input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming <a href="#">Calls</a> .	interaktív hangválasz	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az <a href="#">automatikus híváelosztás</a> egyik formája, ami elfogad <a href="#">felhasználói bemenetet</a> , pl. billentyűlenyomást és szóbeli parancsokat a bejövő <a href="#">hívások</a> helyes továbbítása érdekében.
Intermediate Recovery		<b>(Service Design)</b> A <a href="#">Recovery Option</a> which is also known as Warm Standby. Provision is made to <a href="#">Recover</a> the <a href="#">IT Service</a> in a period of time between 24 and 72 hours. Intermediate Recovery typically uses a shared <a href="#">Portable</a> or <a href="#">Fixed Facility</a> that has computer <a href="#">Systems</a> and network <a href="#">Components</a> . The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the <a href="#">IT Service Continuity Plan</a> .	közbenső visszaállítás ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a <a href="#">visszaállítási mód</a> , amely <a href="#">meleg készenlétből</a> történő visszaállításként is ismert. Ennek során előkészületek történnek arra, hogy az <a href="#">IT-szolgáltatást</a> egy általában 24-től 72 óráig tartó időszakon belül <a href="#">visszaállítsák</a> . A közbenső visszaállítás általában egy olyan megosztott <a href="#">mozgatható</a> vagy <a href="#">állandó létesítményt</a> használ, amely számítógép <i>rendszerekkel</i> és megfelelő hálózati <a href="#">komponensekkel</a> van ellátva. Az <a href="#">IT-folytonossági terv</a> részeként a hardvereket és a szoftvereket konfigurálni kell, az adatokat pedig be kell tölteni.
Internal Customer		A <a href="#">Customer</a> who works for the same <a href="#">Business</a> as the <a href="#">IT Service Provider</a> . See <a href="#">Internal Service Provider</a> , <a href="#">External Customer</a> .	belső ügyfél	Olyan <a href="#">ügyfél</a> , amely ugyanazon <a href="#">üzlet</a> v. <a href="#">intézmény</a> számára dolgozik mint az <a href="#">IT-szolgáltató</a> . Ld. <a href="#">belső szolgáltató</a> , <a href="#">külső ügyfél</a> .
Internal Metric		A <a href="#">Metric</a> that is used within the <a href="#">IT Service Provider</a> to <a href="#">Monitor</a> the <a href="#">Efficiency</a> , <a href="#">Effectiveness</a> or <a href="#">Cost Effectiveness</a> of the <a href="#">IT Service Provider's</a> internal <a href="#">Processes</a> . Internal Metrics are not normally reported to the <a href="#">Customer</a> of the <a href="#">IT Service</a> . See <a href="#">External Metric</a> .	belső mérőszám ( <i>ITIL V2</i> )	Olyan <a href="#">mérőszám</a> , amelyet az <a href="#">IT-szolgáltató</a> n belül használnak a belső <a href="#">folyamatok hatékonyságának</a> , <a href="#">eredményességének</a> vagy <a href="#">költséghatékonyságának megfigyelésére</a> . A belső mérőszámokról nem szokásos az <a href="#">IT-szolgáltatás ügyfelének</a> beszámolni. Ld <a href="#">külső mérőszám</a> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Internal Rate of Return	IRR	<b>(Service Strategy)</b> A technique used to help make decisions about <a href="#">Capital Expenditure</a> . IRR calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger IRR indicates a better investment. See <a href="#">Net Present Value</a> , <a href="#">Return on Investment</a> .	belső megtérülési ráta	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan technika, amelyet <a href="#">beruházási</a> döntések előkészítésére használnak. Az IRR egy olyan számot állít elő, amely lehetővé teszi két vagy több befektetés összehasonlítását. Nagyobb IRR-érték jobb befektetést jelent. Ld. <a href="#">nettó jelenérték</a> , <a href="#">befektetés megtérülés</a> .
Internal Service Provider		<b>(Service Strategy)</b> An <a href="#">IT Service Provider</a> which is part of the same <a href="#">Organisation</a> as their <a href="#">Customer</a> . An <a href="#">IT Service Provider</a> may have both <a href="#">Internal Customers</a> and <a href="#">External Customers</a> . See <a href="#">Type I Service Provider</a> , <a href="#">Type II Service Provider</a> , <a href="#">Insource</a> .	belső szolgáltató	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <a href="#">IT-szolgáltató</a> , amelyik ugyanakkor a <a href="#">szervezetnek</a> a része, mint az <a href="#">ügyfele</a> . Egy <a href="#">IT-szolgáltatónak</a> lehetnek mind <a href="#">belső ügyfelei</a> , mind <a href="#">külső ügyfelei</a> . Ld. <a href="#">I. típusú szolgáltató</a> , <a href="#">II. típusú szolgáltató</a> , <a href="#">belső ellátás</a> .
Internal Sourcing		<b>(Service Strategy)</b> Using an <a href="#">Internal Service Provider</a> to manage <a href="#">IT Services</a> . See <a href="#">Service Sourcing</a> , <a href="#">Type I Service Provider</a> , <a href="#">Type II Service Provider</a> .	belső ellátás – önellátás	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> <a href="#">Belső szolgáltató</a> használata az <a href="#">IT-szolgáltatások</a> irányítására. Ld. <a href="#">szolgáltatásellátás</a> , <a href="#">I. típusú szolgáltató</a> , <a href="#">II. típusú szolgáltató</a> .
International Organization for Standardization	ISO	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of <a href="#">Standards</a> . ISO is a non-governmental organization which is a network of the national standards institutes of 156 countries. Further information about ISO is available from <a href="http://www.iso.org/">http://www.iso.org/</a>	Szabványosítás Nemzetközi Szervezete	A Szabványosítás Nemzetközi Szervezete (ISO) a <a href="#">szabványok</a> legnagyobb készítője a világon. Az ISO, amely 156 ország nemzeti szabványosítási testületéből álló hálózat, nem kormányzati szervezet. További információk az ISO-ról a <a href="http://www.iso.org/">http://www.iso.org/</a> weblapon találhatók.
International Standards Organization		See <a href="#">International Organization for Standardization (ISO)</a>	Nemzetközi Szabványügyi Szervezet	Ld. <a href="#">Szabványosítás Nemzetközi Szervezete (ISO)</a> .
Internet Service Provider	ISP	An <a href="#">External Service Provider</a> that provides access to the Internet. Most ISPs also provide other <a href="#">IT Services</a> such as web hosting.	internetszolgáltató	Olyan <a href="#">külső szolgáltató</a> , amely az internethez biztosít hozzáférést. A legtöbb ISP egyéb <a href="#">IT-szolgáltatást</a> is nyújt pl. webhostolás.
Invocation		<b>(Service Design)</b> Initiation of the steps defined in a plan. For example initiating the <a href="#">IT Service Continuity Plan</a> for one or more <a href="#">IT Services</a> .	(be/el)indítás ( <i>ITIL V2</i> ) – behívás ( <i>ITIL V2</i> ) – végrehajtás	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Valamilyen tervben megadott lépések elindítása. Például az <a href="#">IT-szolgáltatásfolytonossági terv</a> elindítása egy vagy több <a href="#">IT-szolgáltatásra</a> .
Ishikawa Diagram		<b>(Service Operation) (Continual Service Improvement)</b> A technique that helps a team to	Ishikawa-diagram – halszálkadiagram	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Olyan technika, amely

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		identify all the possible causes of a <b>Problem</b> . Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.		elősegíti, hogy egy csapat meghatározza egy <b>probléma</b> összes lehetséges okát. A technika használatának eredménye egy hal csontvázához hasonló diagram, amelyet eredetileg Ishikawa Kaoru talált ki.
ISO 9000		A generic term that refers to a number of international <b>Standards</b> and <b>Guidelines</b> for <b>Quality Management Systems</b> . See <a href="http://www.iso.org/">http://www.iso.org/</a> for more information. See <b>ISO</b> .	ISO 9000	Általános kifejezés, amely több, <b>minőségirányítási rendszerekre</b> vonatkozó nemzetközi <b>szabványt</b> és <b>útmutatót</b> takar. További információk a <a href="http://www.iso.org/">http://www.iso.org/</a> weblapon. Ld. <b>ISO</b> .
ISO 9001		An international <b>Standard</b> for <b>Quality Management Systems</b> . See <b>ISO 9000</b> , <b>Standard</b> .	ISO 9001	A <b>minőségirányítási rendszerek</b> nemzetközi <b>szabványa</b> . Ld. <b>ISO 9000</b> , <b>szabvány</b> .
ISO/IEC 17799		<b>(Continual Service Improvement) ISO Code of Practice</b> for <b>Information Security Management</b> . See <b>Standard</b> .	ISO/IEC 17799	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés) Az ISO használati útmutatója</b> az <b>információbiztonság-menedzsmentre</b> . Ld. <b>szabvány</b> .
ISO/IEC 20000		<b>ISO Specification</b> and <b>Code of Practice</b> for <b>IT Service Management</b> . ISO/IEC 20000 is aligned with <b>ITIL Best Practice</b> .	ISO/IEC 20000	Az <b>ISO előírása</b> és <b>használati útmutatója</b> az <b>IT-szolgáltatás-menedzsmentre</b> . Az ISO/IEC 20000 az <b>ITIL jól bevált gyakorlatával</b> .
ISO/IEC 27001		<b>(Service Design) (Continual Service Improvement) ISO Specification</b> for <b>Information Security Management</b> . The corresponding <b>Code of Practice</b> is <b>ISO/IEC 17799</b> . See <b>Standard</b> .	ISO/IEC 27001	<b>(Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés) Az ISO előírása</b> az <b>információbiztonság-menedzsmentre</b> . A kapcsolódó <b>használati útmutató</b> az <b>ISO/IEC 17799</b> . Ld. <b>szabvány</b> .
Issue			1. jelenség ( <b>MSZ 20000</b> ) 2. (tárgyalt) kérdés/ügy	
IT Directorate		<b>(Continual Service Improvement) Senior Management</b> within a <b>Service Provider</b> , charged with developing and delivering <b>IT services</b> . Most commonly used in UK Government departments.	IT-igazgatóság	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés) A szolgáltató felső vezetésének</b> az a része, amely az <b>IT-szolgáltatások</b> fejlesztésével és nyújtásával van megbízva. Leginkább a brit kormányzati szerveknél használatos.
IT Infrastructure		All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to <b>Develop</b> , <b>Test</b> , deliver, <b>Monitor</b> , <b>Control</b> or support <b>IT Services</b> . The term <b>IT Infrastructure</b> includes all of the	IT-infrastruktúra	Az összes olyan hardver, szoftver, hálózat, létesítmény stb., amely <b>IT-szolgáltatások fejlesztéséhez</b> , <b>teszteléséhez</b> , nyújtásához <b>megfigyeléséhez</b> , <b>felügyeletéhez</b> vagy támogatásához

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		Information Technology but not the associated people, Processes and documentation.		szükséges. Az „IT-infrastruktúra” kifejezés az összes információtechnológiát magában foglalja, azonban a kapcsolódó személyzetet, folyamatokat és dokumentációt nem.
IT Infrastructure Library	ITIL	A set of Best Practice guidance for IT Service Management. ITIL is owned by the OGC and consists of a series of publications giving guidance on the provision of Quality IT Services, and on the Processes and facilities needed to support them. See <a href="http://www.itil.co.uk/">http://www.itil.co.uk/</a> for more information.	IT-infrastruktúra könyvtára (MSZ 20000)	Az IT-szolgáltatásmenedzsment számára jól bevált gyakorlatot leíró útmutatók gyűjteménye. Az ITIL tulajdonosa az OGC, és olyan kiadványok sorozata, amely minőségi IT-szolgáltatások nyújtására ad útmutatást, valamint a támogatásukhoz szükséges folyamatokra, és létesítményekre. További információért ld. <a href="http://www.itil.co.uk/">http://www.itil.co.uk/</a> .
IT Operations		(Service Operation) Activities carried out by IT Operations Control, including Console Management, Job Scheduling, Backup and Restore, and Print and Output Management. IT Operations is also used as a synonym for Service Operation.	IT-üzemeltetés	(Szolgáltatásüzemeltetés) Az IT-üzemelésfelügyelet által végzett tevékenységek, beleértve a konzolfelügyeletet, a feladatütemezést, a mentést és helyreállítást, valamint a nyomtatás- és kimenetmenedzsmentet. Az IT-üzemeltetést a szolgáltatásüzemeltetés szinonimájaként is használják.
IT Operations Control		(Service Operation) The Function responsible for Monitoring and Control of the IT Services and IT Infrastructure. See Operations Bridge.	IT-üzemelésfelügyelet	(Szolgáltatásüzemeltetés) Az a funkció, amely az IT-szolgáltatások és az IT-infrastruktúra megfigyeléséért és felügyeletéért felelős. Ld. irányítóterem.
IT Operations Management		(Service Operation) The Function within an IT Service Provider which performs the daily Activities needed to manage IT Services and the supporting IT Infrastructure. IT Operations Management includes IT Operations Control and Facilities Management.	IT-üzemelésmenedzsment – IT-üzemelésirányítás	(Szolgáltatásüzemeltetés) Az a funkció az IT-szolgáltatónál, amelyik az IT-szolgáltatások irányításához és az IT-infrastruktúra támogatásához szükséges napi tevékenységeket hajtja végre. Az IT-üzemelésirányításba tartozik az IT-üzemelésfelügyelet és a létesítménymenedzsment.
IT Service		A Service provided to one or more Customers by an IT Service Provider. An IT Service is based on the use of Information Technology and supports the Customer's Business Processes. An IT Service is made up from a combination of people, Processes and technology and should be defined in a Service Level Agreement.	1. IT-szolgáltatás (MSZ 20000) – informatikaszo ltatás (ITIL V2) 2. informatikai szolgál tatás (ITIL V2)	IT-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás egy vagy több ügyfélnek. Minden IT-szolgáltatás információtechnológia használatán alapul, és az ügyfél üzleti folyamatait támogatja. Az IT-szolgáltatás személyek, folyamatok és technológia kombinációja, és szolgáltatási megállapodásban határozzák meg.
IT Service Continuity Management	ITSCM	(Service Design) The Process responsible for managing Risks that could seriously impact IT	IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsment (ITIL	(Szolgáltatástervezés) Az a folyamat, amely az IT-szolgáltatásokra súlyos hatással lévő kockázatok

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<b>Services.</b> ITSCM ensures that the <b>IT Service Provider</b> can always provide minimum agreed <b>Service Levels</b> , by reducing the <b>Risk</b> to an acceptable level and <b>Planning</b> for the <b>Recovery</b> of <b>IT Services</b> . ITSCM should be designed to support <b>Business Continuity Management</b> .	V2) – IT-szolgáltatásfolytonosság fenntartása – IT-szolgáltatásfolytonosság biztosítása (ITIL V2)	kezeléséért felelős. Az ITSCM biztosítja, hogy az <b>IT-szolgáltató</b> mindig teljesíteni tudja a megállapodás szerinti minimális <b>szolgáltatási szinteket</b> a <b>kockázatok</b> at elfogadható szintre csökkentésével, és az <b>IT-szolgáltatások visszaállításának</b> megtervezésével. Az ITSCM-t az <b>üzletfolytonosság-menedzsment</b> támogatása érdekében alakítsák ki.
IT Service Continuity Plan		<b>(Service Design)</b> A <b>Plan</b> defining the steps required to <b>Recover</b> one or more <b>IT Services</b> . The <b>Plan</b> will also identify the triggers for <b>Invocation</b> , people to be involved, communications etc. The IT Service Continuity Plan should be part of a <b>Business Continuity Plan</b> .	IT-szolgáltatásfolytonossági terv	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan <b>terv</b> , amely egy vagy több <b>IT-szolgáltatás visszaállításához</b> szükséges lépéseket tartalmaz. A <b>terv</b> azt is meg fogja határozni, hogy mi váltja ki a <b>beindítását</b> , továbbá a résztvevő személyeket, a kommunikációt stb. Az IT-szolgáltatásfolytonossági terv legyen része az üzletfolytonossági tervnek.
IT Service Management	ITSM	The implementation and management of <b>Quality IT Services</b> that meet the needs of the <b>Business</b> . IT Service Management is performed by <b>IT Service Providers</b> through an appropriate mix of people, <b>Process</b> and <b>Information Technology</b> . See <b>Service Management</b> .	IT-szolgáltatásmenedzsment – IT-szolgáltatásirányítás	Olyan <b>minőségi IT-szolgáltatások</b> megvalósítása és irányítása, amelyek teljesítik az <b>üzlet</b> igényeit. Az IT-szolgáltatásmenedzsmentet az <b>IT-szolgáltatók</b> végzik a személyzet, a <b>folyamat</b> és az <b>információ-technológia</b> megfelelő kombinációjával. Ld. <b>szolgáltatásmenedzsment</b> .
IT Service Management Forum	itSMF	The IT Service Management Forum is an independent <b>Organisation</b> dedicated to promoting a professional approach to <b>IT Service Management</b> . The itSMF is a not-for-profit membership <b>Organisation</b> with representation in many countries around the world (itSMF Chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of <b>ITIL</b> and associated <b>IT Service Management Standards</b> . See <a href="http://www.itsmf.com/">http://www.itsmf.com/</a> for more information.	IT-szolgáltatásmenedzsment Fórum	Az IT-szolgáltatásmenedzsment Fórum egy független <b>szervezet</b> , amelynek rendeltetése az <b>IT-szolgáltatásmenedzsment</b> professzionális megközelítésének terjesztése. Az itSMF olyan nem profitorientált <b>szervezet</b> , amelynek a világ számos országában van képviselője (itSMF-tagozatok). Az itSMF és tagsága hozzájárul az <b>ITIL</b> és az <b>IT-szolgáltatásmenedzsment-szabványok</b> fejlesztéséhez. További információért ld. a <a href="http://www.itsmf.com/">http://www.itsmf.com/</a> weblapot.
IT Service Provider		<b>(Service Strategy)</b> A <b>Service Provider</b> that provides <b>IT Services</b> to <b>Internal Customers</b> or <b>External Customers</b> .	IT-szolgáltató – informatikaszolgáltató	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <b>szolgáltató</b> , amely <b>IT-szolgáltatásokat</b> nyújt a <b>belső ügyfeleknek</b> vagy a <b>külső ügyfeleknek</b> .
IT Steering Group	ISG	A formal group that is responsible for ensuring that <b>Business</b> and <b>IT Service Provider Strategies</b> and <b>Plans</b> are closely aligned. An IT	informatikai döntő bizottság – informatikai irányító	Egy olyan formális csoport, amely azért felelős, hogy az <b>üzleti</b> és <b>IT-szolgáltatói stratégiák</b> és <b>tervek</b> szorosan össze legyenek hangolva. Az informatikai



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		Steering Group includes senior representatives from the <b>Business</b> and the <b>IT Service Provider</b> .	bizottság	döntő bizottság az <b>üzlet</b> és az <b>IT-szolgáltató</b> elismert képviselőiből áll.
Job Description		A <b>Document</b> which defines the <b>Roles</b> , responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One Job Description can include multiple <b>Roles</b> , for example the <b>Roles</b> of <b>Configuration Manager</b> and <b>Change Manager</b> may be carried out by one person.	munkaköri leírás	Olyan <b>dokumentum</b> , amely egy adott személytől elvárt <b>szerepeket</b> , felelősségeket, szakértelmet és tudást határozza meg. Egy munkaköri leírás több <b>szerepre</b> is kiterjedhet, például a <b>konfigurációmenedzser</b> és a <b>változásmenedzser szerepeket</b> betöltheti ugyanaz a személy.
Job Scheduling		<b>(Service Operation) Planning</b> and managing the execution of software tasks that are required as part of an <b>IT Service</b> . Job Scheduling is carried out by <b>IT Operations Management</b> , and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	feladatütemezés	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <b>IT-szolgáltatás</b> részeként szükségessé váló szoftverfeladatok végrehajtásának <b>tervezése</b> és felügyelete. A feladatütemezést az <b>IT-üzemeltetés menedzsment</b> végzi, és gyakran olyan szoftvereszközökkel van automatizálva, amely a köteget vagy onlajn feladatokat a nap, a hét, a hónap vagy az év adott időpontjában hajtja végre.
Kano Model		<b>(Service Strategy) A Model</b> developed by Noriaki Kano that is used to help understand <b>Customer</b> preferences. The Kano Model considers <b>Attributes</b> of an <b>IT Service</b> grouped into areas such as Basic Factors, Excitement Factors, Performance Factors etc.	Kano-modell	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Kano Noriaki által kifejlesztett <b>modell</b> , amelyet az ügyfélpreferenciák megértésének elősegítésére használnak. A Kano-modell az <b>IT-szolgáltatások attribútumaival</b> foglalkozik olyan területekbe csoportosítva mint alaptényezők, érdeklődéskeltő tényezők, teljesítménytényezők stb.
Kepner & Tregoe Analysis		<b>(Service Operation) (Continual Service Improvement)</b> A structured approach to <b>Problem</b> solving. The <b>Problem</b> is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified. The most probable cause is tested. The true cause is verified.	Kepner-Tregoe elemzés – strukturált problémaelemzés	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> A <b>problémamegoldás</b> strukturált megközelítése. A <b>problémát</b> elemzik a tekintetben, hogy mi, hol, mikor és milyen mértékben következett be. A lehetséges okokat meghatározzák. A legvalószínűbb okot tesztelik. Az igazi okot ellenőrzik.
Key Performance Indicator	KPI	<b>(Continual Service Improvement) A Metric</b> that is used to help manage a <b>Process</b> , <b>IT Service</b> or <b>Activity</b> . Many <b>Metrics</b> may be measured, but only the most important of these are defined as KPIs and used to actively manage and report on the <b>Process</b> , <b>IT Service</b> or <b>Activity</b> . KPIs should be selected to ensure	fő teljesítménymutató (ITIL V2)	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés) Folyamat</b> , <b>IT-szolgáltatás</b> vagy <b>tevékenység</b> irányításának elősegítésére használt <b>mérőszám</b> . Sok <b>mérőszámot</b> lehet mérni, de ezek közül csak a legfontosabbat adják meg KPI-ként, és használják arra, hogy aktívan irányítsák a <b>folyamatot</b> , <b>IT-szolgáltatást</b> vagy <b>tevékenységet</b> , és hogy jelentéseket készítsenek ezekről. A



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		that <b>Efficiency</b> , <b>Effectiveness</b> , and <b>Cost Effectiveness</b> are all managed. See <b>Critical Success Factor</b> .		KPI-eket úgy válasszák ki, hogy biztosítsák, a <b>hatékonyság</b> , <b>eredményesség</b> és <b>költséghatékonyság</b> mindegyike irányítás alatt legyen. Ld. <b>kritikus sikertényező</b> .
Knowledge Base		<b>(Service Transition)</b> A logical database containing the data used by the <b>Service Knowledge Management System</b> .	ismeretbázis – tudásbázis	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Logikai adatbázis, amely a <b>szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer</b> által használt adatokat tartalmaz.
Knowledge Management		<b>(Service Transition)</b> The <b>Process</b> responsible for gathering, analysing, storing and sharing knowledge and information within an <b>Organisation</b> . The primary purpose of Knowledge Management is to improve <b>Efficiency</b> by reducing the need to rediscover knowledge. See <b>Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom</b> , <b>Service Knowledge Management System</b> .	ismeretmenedzsment – ismeretkezelés – ismeretgazdálkodás – tudásmenedzsment	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <b>folyamat</b> , amely az ismeretek és információk összegyűjtéséért, elemzéséért, tárolásáért és megosztásáért felelős egy <b>szervezet</b> ben. Az ismeretmenedzsment elsődleges célja javítani a <b>hatékonyságot</b> azzal, hogy kevésbé lesz szükség az ismeretek ismételt felfedezésére. Ld. <b>adat-információ-ismeret-bölcsesség kapcsolat-rendszer</b> , <b>szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszer</b> .
Known Error		<b>(Service Operation)</b> A <b>Problem</b> that has a documented <b>Root Cause</b> and a <b>Workaround</b> . Known Errors are created and managed throughout their <b>Lifecycle</b> by <b>Problem Management</b> . Known Errors may also be identified by <b>Development</b> or <b>Suppliers</b> .	ismert hiba ( <i>MSZ 20000</i> )	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan <b>probléma</b> , amelynek dokumentált a <b>kiváltó oka</b> és van <b>megkerülő megoldása</b> . Az ismert hibákat a <b>problémamenedzsment</b> hozza létre, és kezeli a teljes <b>életcikluson</b> keresztül. Ismert hibákat a <b>fejlesztés</b> vagy a <b>beszállítók</b> is azonosíthatnak.
Known Error Database	KEDB	<b>(Service Operation)</b> A database containing all <b>Known Error Records</b> . This database is created by <b>Problem Management</b> and used by <b>Incident</b> and <b>Problem Management</b> . The Known Error Database is part of the <b>Service Knowledge Management System</b> .	ismert hibák adatbázisa – ismerthiba-nyilvántartás – hibanyilvántartás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan adatbázis, amely az összes <b>ismerthiba-rekordot</b> tartalmazza. Ezt az adatbázist a <b>problémamenedzsment</b> hozza létre, és az <b>incidensmenedzsment</b> , valamint a <b>problémamenedzsment</b> használja. Az ismert hibák adatbázisa része a <b>szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszernek</b> .
Known Error Record		<b>(Service Operation)</b> A <b>Record</b> containing the details of a <b>Known Error</b> . Each Known Error Record documents the <b>Lifecycle</b> of a <b>Known Error</b> , including the <b>Status</b> , <b>Root Cause</b> and <b>Workaround</b> . In some implementations a <b>Known Error</b> is documented using additional fields in a <b>Problem Record</b> .	ismerthiba-rekord – hibarekord	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan <b>rekord</b> , amely egy <b>ismert hiba</b> részleteit tartalmazza. Minden ismerthiba-rekord dokumentálja az <b>ismert hiba életciklusát</b> , beleértve az <b>állapotot</b> , a <b>kiváltó okot</b> és a <b>megkerülő megoldást</b> . Egyes megvalósításoknál az <b>ismert hibát</b> a <b>problémarekordban</b> további mezők használatával dokumentálják.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Lifecycle		The various stages in the life of an <b>IT Service</b> , <b>Configuration Item</b> , <b>Incident</b> , <b>Problem</b> , <b>Change</b> etc. The Lifecycle defines the <b>Categories</b> for <b>Status</b> and the <b>Status</b> transitions that are permitted. For example: <ul style="list-style-type: none"> <li>• The Lifecycle of an Application includes <b>Requirements</b>, <b>Design</b>, <b>Build</b>, <b>Deploy</b>, <b>Operate</b>, <b>Optimise</b>.</li> <li>• The Expanded Incident Lifecycle includes Detect, Respond, Diagnose, Repair, Recover, Restore.</li> <li>• The lifecycle of a Server may include: Ordered, Received, In <b>Test</b>, <b>Live</b>, Disposed etc.</li> </ul>	életciklus	Valamilyen <b>IT-szolgáltatás</b> , <b>konfigurációelem</b> , <b>incidens</b> , <b>probléma</b> , <b>változtatás</b> stb. életének különböző szakaszai. Az életciklus megadja a megengedett <b>állapotkategóriákat</b> és <b>állapotátmeneteket</b> . Például: <ul style="list-style-type: none"> <li>– egy alkalmazás életciklusát a <b>követelmények</b>, a <b>tervezés</b>, az <b>összeállítás</b>, az <b>üzembe állítás</b>, az <b>üzemeltetés</b> és az <b>optimalizálás</b> képezi;</li> <li>– a kiterjesztett incidenséletciklust az észlelés, válaszadás, diagnózis, javítás, visszaállítás, helyreállítás képezi;</li> <li>– egy szerver életciklusába a megrendelt, átvett, <b>tesztelés</b> alatt, <b>üzemelő</b>, leselejtezett stb. állapotok tartozhatnak.</li> </ul>
Line of Service	LOS	<b>(Service Strategy)</b> A <b>Core Service</b> or <b>Supporting Service</b> that has multiple <b>Service Level Packages</b> . A line of Service is managed by a Product Manager and each <b>Service Level Package</b> is designed to support a particular market segment.	szolgáltatásvonal	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <b>alapszolgáltatás</b> vagy <b>támogató szolgáltatás</b> , amelynek több <b>szolgáltatásszint-csomagja</b> van. A szolgáltatásvonalat termékmenedzser felügyeli, és egy-egy <b>szolgáltatásszint-csomagot</b> egy adott piaci szegmens támogatására alakítanak ki.
Live		<b>(Service Transition)</b> Refers to an <b>IT Service</b> or <b>Configuration Item</b> that is being used to deliver <b>Service</b> to a <b>Customer</b> .	üzemi <ul style="list-style-type: none"> <li>– üzemelő</li> <li>– éles</li> </ul>	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan <b>IT-szolgáltatásra</b> vagy <b>konfigurációelemre</b> utal, amelyet éppen <b>szolgáltatás</b> nyújtására használnak valamilyen <b>ügyfél</b> számára.
Live Environment		<b>(Service Transition)</b> A controlled <b>Environment</b> containing <b>Live Configuration Items</b> used to deliver <b>IT Services</b> to <b>Customers</b> .	üzemi környezet ( <i>MSZ 20000</i> ) <ul style="list-style-type: none"> <li>– éles környezet</li> </ul>	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan felügyelet alatt álló <b>környezet</b> , amely olyan <b>üzemelő konfigurációelemeket</b> tartalmaz, amelyeket <b>IT-szolgáltatások</b> nyújtására használnak valamilyen <b>ügyfél</b> számára.
Maintainability		<b>(Service Design)</b> A measure of how quickly and <b>Effectively</b> a <b>Configuration Item</b> or <b>IT Service</b> can be restored to normal working after a <b>Failure</b> . Maintainability is often measured and reported as <b>MTRS</b> . Maintainability is also used in the context of <b>Software</b> or <b>IT Service Development</b> to mean ability to be <b>Changed</b> or <b>Repaired</b> easily.	karbantarthatóság ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Annak a mérőszáma, hogy milyen gyorsan és mennyire <b>eredményesen</b> lehet egy <b>konfigurációelem</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> normál működését helyreállítani valamilyen <b>meghibásodás</b> után. A karbantarthatóság mérése és kimutatása gyakran <b>MTRS</b> -ként történik. A „karbantarthatóság”-ot <b>szoftver</b> vagy <b>IT-szolgáltatás fejlesztésénél</b> is használják abban az értelemben, hogy könnyen lehet <b>változtatni</b> vagy <b>javítani</b> valamit.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Major Change			jelentős változtatás (MSZ 20000)	
Major Incident		<b>(Service Operation)</b> The highest <b>Category</b> of <b>Impact</b> for an <b>Incident</b> . A Major Incident results in significant disruption to the <b>Business</b> .	súlyos incidens (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <b>incidens hatás</b> át megadó legmagasabb <b>kategória</b> . Egy súlyos incidens jelentős megszakítást eredményez az <b>üzleti</b> v. <b>intézményi tevékenység</b> nek.
Managed Services		<b>(Service Strategy)</b> A perspective on <b>IT Services</b> which emphasizes the fact that they are managed. The term Managed Services is also used as a synonym for <b>Outsourced IT Services</b> .	menedzselte szolgáltatások – felügyelt szolgáltatások	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az <b>IT-szolgáltatások</b> egy olyan szemlélete, amelyik azt a tényt emeli ki, hogy azok felügyelet alatt állnak. A „menedzselte szolgáltatások” kifejezést a <b>kiszervezett IT-szolgáltatások</b> szinonimájaként is használják.
Management Information		Information that is used to support decision making by managers. Management Information is often generated automatically by tools supporting the various <b>IT Service Management Processes</b> . Management Information often includes the values of <b>KPIs</b> such as "Percentage of <b>Changes</b> leading to <b>Incidents</b> ", or "first time fix rate".	menedzsmentinformáció – vezetői információ	Olyan információ, amelyet vezetői döntéshozatal támogatására használnak. A vezetői információkat gyakran automatikusan állítják elő különböző <b>IT-szolgáltatásmenedzsment folyamat</b> ot támogató eszközökkel. A vezetői információ gyakran tartalmazza a <b>KPI-értékeket</b> mint pl. „azon <b>változtatások</b> százaléka, amelyek <b>incidensre</b> vezettek” vagy „elsőre sikeres javítások aránya”.
Management of Risk	MoR	The <b>OGC</b> methodology for managing <b>Risks</b> . MoR includes all the <b>Activities</b> required to identify and <b>Control</b> the exposure to <b>Risk</b> which may have an impact on the achievement of an <b>Organisation's Business Objectives</b> . See <a href="http://www.m-o-r.org/">http://www.m-o-r.org/</a> for more details.	kockázatok menedzselése ( <b>OGC-módszer</b> ) – kockázatok kezelése	<b>Kockázatok</b> kezelésére szolgáló <b>OGC-módszer</b> . A MoR az összes olyan <b>tevékenységet</b> tartalmazza, amely ahhoz szükséges, hogy meg tudják határozni és <b>felügyelet</b> tudják tartani azon <b>kockázatok</b> veszélyét, amelyek hatással lehetnek egy <b>szervezet üzleti</b> vagy <b>intézményi céljainak</b> elérésére. További részletekért ld. a <a href="http://www.m-o-r.org/">http://www.m-o-r.org/</a> web-lapot.
Management System		The framework of <b>Policy</b> , <b>Processes</b> and <b>Functions</b> that ensures an <b>Organisation</b> can achieve its <b>Objectives</b> .	menedzsmentrendszer – irányítási rendszer	<b>Politikából</b> , <b>folyamatokból</b> és <b>funkciókból</b> álló keretrendszer, amely biztosítja, hogy egy <b>szervezet</b> elérhesse a <b>céljait</b> .
Manual Workaround		A <b>Workaround</b> that requires manual intervention. Manual Workaround is also used as the name of a <b>Recovery Option</b> in which The <b>Business Process Operates</b> without the use of <b>IT Services</b> . This is a temporary measure and is usually combined with another <b>Recovery Option</b> .	manuális megkerülő megoldás ( <b>ITIL V2</b> ) – manuális megkerülés	Olyan <b>megkerülő megoldás</b> , amely manuális beavatkozást igényel. A „manuális megkerülő megoldás”-t annak a <b>visszaállítási módnak</b> a nevéként is használják, amikor az <b>üzleti folyamatok IT-szolgáltatás</b> nélkül működnek. Ez egy ideiglenes intézkedés, és gyakran más <b>visszaállítási móddal</b> is kombinálják.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Malfunction			üzemzavar (MSZ 20000) – hibás működés	
Marginal Cost		<b>(Service Strategy)</b> The <b>Cost</b> of continuing to provide the <b>IT Service</b> . Marginal Cost does not include investment already made, for example the cost of developing new software and delivering training.	járulékos költség (ITIL V2) – marginális költség (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az <b>IT-szolgáltatás</b> folyamatos nyújtásának <b>költsége</b> .. A járulékos költség nem tartalmazza a már megtörtént befektetéseket, pl. új szoftver kifejlesztésének és oktatás megtartásának költsége
Market Space		<b>(Service Strategy)</b> All opportunities that an <b>IT Service Provider</b> could exploit to meet business needs of <b>Customers</b> . The Market Space identifies the possible <b>IT Services</b> that an <b>IT Service Provider</b> may wish to consider delivering.	piaci szegmens – piaci lehetőség – piaci potenciál	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az összes olyan lehetőség, amelyet az <b>IT-szolgáltató</b> ki tud aknázni az <b>ügyfelek</b> üzleti igényeinek kielégítésére. A piaci szegmens meghatározza azokat a lehetséges <b>IT-szolgáltatásokat</b> , amelyek nyújtását az <b>IT-szolgáltató</b> esetleg tekintetbe veheti.
Maturity		<b>(Continual Service Improvement)</b> A measure of the <b>Reliability</b> , <b>Efficiency</b> and <b>Effectiveness</b> of a <b>Process</b> , <b>Function</b> , <b>Organisation</b> etc. The most mature <b>Processes</b> and <b>Functions</b> are formally aligned to <b>Business Objectives</b> and <b>Strategy</b> , and are supported by a framework for continual improvement.	érettség – fejlettség	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Egy <b>folyamat</b> , <b>funkció</b> vagy <b>szervezet</b> stb. <b>megbízhatóságának</b> , <b>hatékonyságának</b> és <b>eredményességének</b> a mérőszáma. A legérettebb <b>folyamatok</b> és <b>funkciók</b> formálisan is összhangban vannak az <b>üzleti</b> (vagy <b>intézményi</b> ) <b>célok</b> kal és <b>stratégiával</b> , és az állandó fejlesztés valamilyen keretrendszere támogatja.b
Maturity Level		A named level in a <b>Maturity</b> model such as the Carnegie Mellon <b>Capability Maturity Model Integration</b> .	érettségi szint (ITIL V2) – fejlettségi szint	Egy <b>érettségi</b> modell, mint pl. a Carnegie Mellon-féle <b>integrált képességérettségi modell</b> , valamelyik névvel ellátott szintje.
Mean Time Between Failures	MTBF	<b>(Service Design)</b> A <b>Metric</b> for measuring and reporting <b>Reliability</b> . MTBF is the average time that a <b>Configuration Item</b> or <b>IT Service</b> can perform its agreed <b>Function</b> without interruption. This is measured from when the <b>CI</b> or <b>IT Service</b> starts working, until it next fails.	hibamentes működés átlagos ideje (ITIL V2) – átlagos működési idő	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> <b>Mérőszám</b> a <b>megbízhatóság</b> mérésére és kimutatására. Az MTBF az az átlagos idő, amíg egy <b>konfigurációelem</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> a megállapodás szerinti <b>funkcióját</b> megszakítás nélkül képes végrehajtani. Mérése akkor indul, amikor a <b>CI</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> elkezd működni, és addig tart, amíg legközelebb meg nem hibásodik.
Mean Time Between Service Incidents	MTBSI	<b>(Service Design)</b> A <b>Metric</b> used for measuring and reporting <b>Reliability</b> . MTBSI is the mean time from when a <b>System</b> or <b>IT Service</b> fails, until it next fails. MTBSI is equal to <b>MTBF</b> + <b>MTRS</b> .	szolgáltatásincidensek közti átlagos idő (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> <b>Mérőszám</b> a <b>megbízhatóság</b> mérésére és kimutatására. Az MTBSI egy <b>rendszer</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> két egymást követő meghibásodása közötti átlagos idő. MTBSI egyenlő <b>MTBF</b> + <b>MTRS</b> .
Mean Time to Repair	MTTR	The average time taken to repair a <b>Configuration Item</b> or <b>IT Service</b> after a <b>Failure</b> .	átlagos javítási idő	Az az átlagos idő, amit egy <b>konfigurációelem</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> <b>meghibásodás</b> utáni javítása igényel.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		MTTR is measured from when the <b>CI</b> or <b>IT Service</b> fails until it is <b>Repaired</b> . MTTR does not include the time required to <b>Recover</b> or <b>Restore</b> . MTTR is sometimes incorrectly used to mean <b>Mean Time to Restore Service</b> .		Az MTTR mérése akkor indul, amikor a <b>CI</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> meghibásodik, és addig tart, amíg meg nem javítják. AZ MTTR nem tartalmazza a <b>visszaállítás</b> hoz vagy <b>helyreállítás</b> hoz szükséges időt. Az MTTR-t néha helytelenül az <b>átlagos szolgáltatáshelyreállítási időre</b> is használják.
Mean Time to Restore Service	MTRS	The average time taken to <b>Restore</b> a <b>Configuration Item</b> or <b>IT Service</b> after a <b>Failure</b> . MTRS is measured from when the <b>CI</b> or <b>IT Service</b> fails until it is fully <b>Restored</b> and delivering its normal functionality. See <b>Maintainability</b> , <b>Mean Time to Repair</b> .	átlagos szolgáltatáshelyreállítási idő	Az az átlagos idő, amit egy <b>konfigurációelem</b> vagy <b>IT-szolgáltatás meghibásodás</b> utáni helyreállítása igényel. Az MTRS mérése akkor indul, amikor a <b>CI</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> meghibásodik, és addig tart, amíg <b>helyreállítás</b> a teljesen meg nem történik, és normál funkcionalitását nyújtani nem tudja. Ld. <b>karbantarthatóság</b> , <b>átlagos javítási idő</b> .
Metric		<b>(Continual Service Improvement)</b> Something that is measured and reported to help manage a <b>Process</b> , <b>IT Service</b> or <b>Activity</b> . See <b>KPI</b> .	mérőszám	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Valami, amit mérnek és kimutatnak egy <b> folyamat</b> , <b>IT-szolgáltatás</b> vagy <b>tevékenység</b> irányításának elősegítése érdekében. Ld. <b>KPI</b> .
Middleware		<b>(Service Design)</b> Software that connects two or more software <b>Components</b> or <b>Applications</b> . Middleware is usually purchased from a <b>Supplier</b> , rather than developed within the <b>IT Service Provider</b> . See <b>Off the Shelf</b> .	köztes szoftver – közver – midver	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan szoftver, amely két vagy több szoftver <b>komponenst</b> vagy <b>alkalmazást</b> összeköt. A köztes szoftvert általában valamilyen <b>beszállítótól</b> szerzik be, és nem az <b>IT-szolgáltatón</b> belül fejlesztik. Ld. <b>készen kapható</b> .
Mission Statement		The Mission Statement of an <b>Organisation</b> is a short but complete description of the overall purpose and intentions of that <b>Organisation</b> . It states what is to be achieved, but not how this should be done.	küldetési nyilatkozat – rendeltetési nyilatkozat	Egy <b>szervezet</b> rendeltetési nyilatkozata rövid, de teljes leírása e <b>szervezet</b> általános céljának és szándékainak. Kinyilvánítja, hogy mit kell elérni, de azt nem, hogy hogyan.
Model		A representation of a <b>System</b> , <b>Process</b> , <b>IT Service</b> , <b>Configuration Item</b> etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	modell	Egy <b>rendszer</b> , <b> folyamat</b> , <b>IT-szolgáltatás</b> , <b>konfigurációelem</b> stb. olyan ábrázolása, amelyet annak megértése vagy jövőbeli viselkedésének előrejelzése érdekében használnak.
Modelling		A technique that is used to predict the future behaviour of a <b>System</b> , <b>Process</b> , <b>IT Service</b> , <b>Configuration Item</b> etc. Modelling is commonly used in <b>Financial Management</b> , <b>Capacity</b>	modellezés	Olyan technika, amelyet egy <b>rendszer</b> , <b> folyamat</b> , <b>IT-szolgáltatás</b> , <b>konfigurációelem</b> stb. jövőbeli viselkedésének előrejelzésére használnak. Modellezést általánosan használnak a <b>pénzügyi</b>



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<a href="#">Management</a> and <a href="#">Availability Management</a> .		<a href="#">menedzsment</a> , a <a href="#">kapacitásmenedzsment</a> és a <a href="#">rendelkezésreállítás-menedzsment</a> során.
Monitor Control Loop		<b>(Service Operation)</b> <a href="#">Monitoring</a> the output of a <a href="#">Task</a> , <a href="#">Process</a> , <a href="#">IT Service</a> or <a href="#">Configuration Item</a> ; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	szabályozási kör – irányítási kör	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <a href="#">feladat</a> , <a href="#">folyamat</a> , <a href="#">IT-szolgáltatás</a> vagy <a href="#">konfigurációelem</a> kimenetének megfigyelése; ennek összehasonlítása az előírtakkal; és erre alapozva megfelelő intézkedés meghozatala.
Monitoring		<b>(Service Operation)</b> Repeated observation of a <a href="#">Configuration Item</a> , <a href="#">IT Service</a> or <a href="#">Process</a> to detect <a href="#">Events</a> and to ensure that the current status is known.	megfigyelés (MSZ 20000) – monitorozás – figyelemmel követés (MSZ 20000) – figyelemmel kísérés (MSZ EN ISO 9001:2001) – nyomonkövetés	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <a href="#">konfigurációelem</a> , <a href="#">IT-szolgáltatás</a> vagy <a href="#">folyamat</a> ismételt vizsgálata <a href="#">események</a> észlelése és a mindenkori állapot megismerése érdekében.
Near Shore		<b>(Service Strategy)</b> Provision of <a href="#">Services</a> from a country near the country where the <a href="#">Customer</a> is based. This can be the provision of an <a href="#">IT Service</a> , or of supporting <a href="#">Functions</a> such as <a href="#">Service Desk</a> . See <a href="#">On-shore</a> , <a href="#">Off-shore</a> .	határhoz közeli (~ <i>ellátás</i> ) – határközeli	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> <a href="#">Szolgáltatások</a> nyújtása az <a href="#">ügyfél</a> telephelyéhez közeli országból. Ez lehet <a href="#">IT-szolgáltatás</a> vagy olyan támogató <a href="#">funkció</a> nyújtása, mint az <a href="#">ügyfélszolgálat</a> . Ld. <a href="#">határon belüli</a> , <a href="#">határon túli</a> .
Net Present Value	NPV	<b>(Service Strategy)</b> A technique used to help make decisions about <a href="#">Capital Expenditure</a> . NPV compares cash inflows to cash outflows. Positive NPV indicates that an investment is worthwhile. See <a href="#">Internal Rate of Return</a> , <a href="#">Return on Investment</a> .	nettó jelenérték	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Technika, amelyet <a href="#">beruházási költség</a> re vonatkozó döntések meghozatalának előkészítésére használnak. Az NPV a készpénz beáramlását összehasonlítja annak kiáramlásával. Pozitív NPV azt jelzi, hogy érdemes befektetni. Ld. <a href="#">belső megtérülési ráta</a> , <a href="#">befektetés megtérülés</a> .
Notional Charging		<b>(Service Strategy)</b> An approach to <a href="#">Charging</a> for <a href="#">IT Services</a> . <a href="#">Charges</a> to <a href="#">Customers</a> are calculated and <a href="#">Customers</a> are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional Charging is sometimes introduced to ensure that <a href="#">Customers</a> are aware of the <a href="#">Costs</a> they incur, or as a stage during the introduction of real <a href="#">Charging</a> .	névleges díjazás – névleges költségterhelés	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az <a href="#">IT-szolgáltatások díjazásának</a> egyik megközelítése. Az <a href="#">ügyfeleknek</a> kiszámítják a <a href="#">díjakat</a> , és értesítik őket a díjról, de tényleges pénzmozgás nincs. A névleges díjazást gyakran azért vezetik be, hogy az <a href="#">ügyfelek</a> legyenek tudatában a felmerült <a href="#">költségeknek</a> , vagy a tényleges <a href="#">díjazás</a> bevezetésének egyik szakaszaként.



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Objective		The defined purpose or aim of a <a href="#">Process</a> , an <a href="#">Activity</a> or an <a href="#">Organisation</a> as a whole. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term Objective is also informally used to mean a <a href="#">Requirement</a> . See <a href="#">Outcome</a> .	cél	Egy <a href="#">folyamat</a> , egy <a href="#">tevékenység</a> vagy egy egész <a href="#">szervezet</a> szándéka vagy célkitűzése. A célokat általában számszerűsíthető módon fejezik ki. A „cél” kifejezést informálisan <a href="#">követelmény</a> ként is használják. Ld. <a href="#">eredmény</a> .
Off the Shelf		Synonym for <a href="#">Commercial Off the Shelf</a> .	készen kapható	A <a href="#">kereskedelemben kapható</a> szinonimája.
Office of Government Commerce	OGC	OGC owns the <a href="#">ITIL</a> brand (copyright and trademark). OGC is a UK Government department that supports the delivery of the government's procurement agenda through its work in collaborative procurement and in raising levels of procurement skills and capability with departments. It also provides support for complex public sector projects.	Kormányzati Kereskedelmi Iroda	Az OGC a tulajdonosa az <a href="#">ITIL</a> -márkának (szerzői jog és védjegy). Az OGC egy brit kormányzati szerv, amely a kormányzat beszerzési programjának megvalósítását támogatja a beszerzési együttműködésein keresztül, valamint a beszerzési szakértelem és képességek szintjének emelésével a többi kormányzati szervnél. Támogatást nyújt a komplex közszolgálati projektekhez is.
Office of Public Sector Information	OPSI	OPSI license the Crown Copyright material used in the <a href="#">ITIL</a> publications. They are a UK Government department who provide online access to UK legislation, license the re-use of Crown copyright material, manage the Information Fair Trader Scheme, maintain the Government's Information Asset Register and provide advice and guidance on official publishing and Crown copyright.	Közszolgálati Információk Irodája	Az OPSI licenceli az <a href="#">ITIL</a> -kiadványokban használt Crown Copyright anyagokat. Egy brit kormányzati szerv, amelyik onlajn hozzáférést biztosít a brit törvényekhez, licenceli a királyi szerzői jogvédelem alatt álló anyagok újrafelhasználását, felügyeli az ún. méltányos információkereskedelmi rendszert, karbantartja az információs eszközök nyilvántartását, valamint tanácsot és útmutatást ad a hivatalos kiadványokhoz és a királyi szerzői joghoz.
Off-shore		<b>(Service Strategy)</b> Provision of <a href="#">Services</a> from a location outside the country where the <a href="#">Customer</a> is based, often in a different continent. This can be the provision of an <a href="#">IT Service</a> , or of supporting <a href="#">Functions</a> such as <a href="#">Service Desk</a> . See <a href="#">On-shore</a> , <a href="#">Near-shore</a> .	határon túli (~ <i>ellátás</i> ) – országon kívüli	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> <a href="#">Szolgáltatások</a> nyújtása az <a href="#">ügyfél</a> telephelyéhez képest távoli országból, gyakran egy másik kontinensről.. Ez lehet <a href="#">IT-szolgáltatás</a> , vagy olyan támogató <a href="#">funkció</a> , mint az <a href="#">ügyfélszolgálat</a> . Ld. <a href="#">határon belüli</a> , <a href="#">határhoz közeli</a> .
On-shore		<b>(Service Strategy)</b> Provision of <a href="#">Services</a> from a location within the country where the <a href="#">Customer</a> is based. See <a href="#">Off-shore</a> , <a href="#">Near-shore</a> .	határon belüli (~ <i>ellátás</i> ) – hazai – országon belüli	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> <a href="#">Szolgáltatások</a> nyújtása az <a href="#">ügyfél</a> telephelyével megegyező országból. Ld. <a href="#">határon túli</a> , <a href="#">határhoz közeli</a> .
Operate		To perform as expected. A <a href="#">Process</a> or <a href="#">Configuration Item</a> is said to Operate if it is delivering the <a href="#">Required</a> outputs. Operate also	1. üzemel – működik 2. üzemeltet	Elvárások szerint teljesíteni. Egy <a href="#">folyamatról</a> vagy <a href="#">konfigurációelemről</a> azt mondják, hogy üzemel, ha az eredményeket a <a href="#">követelmények</a> szerint előállítja.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		means to perform one or more <b>Operations</b> . For example, to Operate a computer is to do the day-to-day <b>Operations</b> needed for it to perform as expected.	– működtet	A kifejezés azt is jelenti, hogy egy vagy több műveletet végrehajtani. Például „egy számítógépet üzemeltetni” annyit jelent, mint napról napra elvégezni azokat a műveleteket, amellyel az elvárások szerint tud teljesíteni.
Operation		<b>(Service Operation)</b> Day-to-day management of an <b>IT Service, System</b> , or other <b>Configuration Item</b> . Operation is also used to mean any pre-defined <b>Activity</b> or <b>Transaction</b> . For example loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	1. üzemeltetés – működtetés 2. művelet	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <b>IT-szolgáltatás, rendszer</b> vagy más <b>konfigurációelem</b> mindennapi felügyelete. A kifejezést bármilyen előre megadott <b>tevékenységre</b> vagy <b>tranzakcióra</b> is használják. Például egy mágnesszalag betöltése, pénz elfogadása értékesítési pontban vagy adatok leolvasása a diszkmeghajtóról.
Operational		The lowest of three levels of <b>Planning</b> and delivery ( <b>Strategic, Tactical, Operational</b> ). Operational <b>Activities</b> include the day-to-day or short term <b>Planning</b> or delivery of a <b>Business Process</b> or <b>IT Service Management Process</b> . The term <b>Operational</b> is also a synonym for <b>Live</b> .	operatív – üzemi – üzemelő – üzemeltetési	A <b>tervezés</b> és teljesítés három szintje közül a legalsó ( <b>stratégiai, taktikai, operatív</b> ). Az operatív <b>tevékenységek</b> közé tartozik a mindennapi vagy rövid távú <b>tervezése</b> vagy teljesítése egy <b>üzleti folyamatnak</b> vagy <b>IT-szolgáltatásirányítási folyamatnak</b> . Az „operatív” kifejezés az <b>üzemi</b> szinonimája is.
Operational Cost		<b>Cost</b> resulting from running the <b>IT Services</b> . Often repeating payments. For example staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as "current expenditure" or "revenue expenditure"). See <b>Capital Expenditure</b> .	működési költség ( <b>ITIL V2</b> ) – operatív költség – üzemeltetési költség	Az <b>IT-szolgáltatások</b> nyújtásából adódó <b>költségek</b> . Gyakran ismétlődő kifizetések. Például munkabérek, hardverkarbantartás és áramellátás („folyó kiadás”-ként vagy „bevételi költség”-ként is ismert). Ld. <b>beruházási költség</b> .
Operational Expenditure	OPEX	Synonym for <b>Operational Cost</b> .	operatív kiadás	Az <b>operatív költség</b> szinonimája.
Operational Level Agreement	OLA	<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> An <b>Agreement</b> between an <b>IT Service Provider</b> and another part of the same <b>Organisation</b> . An OLA supports the <b>IT Service Provider's</b> delivery of <b>IT Services</b> to <b>Customers</b> . The OLA defines the goods or <b>Services</b> to be provided and the responsibilities of both parties. For example there could be an OLA • between the <b>IT Service Provider</b> and a procurement department to obtain hardware in	(belső) üzemeltetési megállapodás ( <b>ITIL V2</b> )	<b>(Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés) Megállapodás</b> az <b>IT-szolgáltató</b> és ugyanannak a <b>szervezetnek</b> egy másik része között. Az OLA támogatja, hogy az <b>IT-szolgáltató IT-szolgáltatásokat</b> nyújtson az <b>ügyfeleknek</b> . Az OLA meghatározza a nyújtandó termékeket vagy <b>szolgáltatásokat</b> , és mindkét fél felelősségeit. Például OLA köthető: – az <b>IT-szolgáltató</b> és a beszerzési osztály között meghatározott időn belüli hardverbeszerzésre;

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		agreed times • between the <b>Service Desk</b> and a <b>Support Group</b> to provide <b>Incident Resolution</b> in agreed times. See <b>Service Level Agreement</b> .		– az <b>ügyfélszolgálat</b> és egy <b>támogató csoport</b> között meghatározott időn belüli <b>incidensmegoldásra</b> . Ld. <b>szolgáltatási megállapodás</b> .
Operations Bridge		<b>(Service Operation)</b> A physical location where <b>IT Services</b> and <b>IT Infrastructure</b> are monitored and managed.	irányítóterem – felügyeleti szoba – felügyelő terem – üzemeltetési terem	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a fizikai hely, ahol az <b>IT-szolgáltatások</b> és az <b>IT-infrastruktúra</b> megfigyelése és felügyelete történik.
Operations Control		Synonym for <b>IT Operations Control</b> .	üzemelésfelügyelet	Az <b>IT-üzemelésfelügyelet</b> szinonimája.
Operations Management		Synonym for <b>IT Operations Management</b> .	üzemelésmenedzsment – üzemelésirányítás	Az <b>IT-üzemelésirányítás</b> szinonimája.
Opportunity Cost		<b>(Service Strategy)</b> A <b>Cost</b> that is used in deciding between investment choices. Opportunity Cost represents the revenue that would have been generated by using the <b>Resources</b> in a different way. For example the Opportunity Cost of purchasing a new <b>Server</b> may include not carrying out a <b>Service Improvement</b> activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision making processes, but is not treated as an actual <b>Cost</b> in any financial statement.	alternatívaköltség – lehetőségköltség – elmaradt haszon	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <b>költség</b> , amelyet a befektetési lehetőségek közötti döntés során használnak. Az alternatívaköltség olyan bevételt jelent, ami akkor keletkezett volna, ha az <b>erőforrásokat</b> máshogy használták volna fel. Például egy új <b>szerver</b> beszerzésének alternatívaköltségei közé tartozhat egy <b>szolgáltatásfejlesztési</b> tevékenység el nem végzése, amire a pénzt szintén el lehetett volna költeni. Az alternatívaköltség elemzését a döntéshozatali folyamat részeként használják, de semmilyen pénzügyi nyilatkozatban sem tekintik tényleges <b>költségnek</b> .
Optimise		<b>Review</b> , <b>Plan</b> and request <b>Changes</b> , in order to obtain the maximum <b>Efficiency</b> and <b>Effectiveness</b> from a <b>Process</b> , <b>Configuration Item</b> , <b>Application</b> etc.	1. optimalizálás 2. optimalizál 3. továbbfejleszt	A helyzetet <b>megvizsgálni</b> , <b>tervezni</b> és <b>változtatásokat</b> kezdeményezni, hogy maximális <b>hatékonyságot</b> és <b>eredményességet</b> lehessen kinyerni egy <b>folyamatból</b> , <b>konfigurációelemből</b> , <b>alkalmazásból</b> stb.
Organisation		A company, legal entity or other institution. Examples of Organisations that are not companies include <b>International Standards Organisation</b> or <b>itSMF</b> . The term Organisation is sometimes used to refer to any entity which has <b>People</b> , <b>Resources</b> and <b>Budgets</b> . For example a <b>Project</b> or <b>Business Unit</b> .	szervezet	Egy társaság, jogi személy vagy más intézmény. Példák olyan szervezetekre, amelyek nem társaságok, a <b>Nemzetközi Szabványügyi Szervezet</b> vagy az <b>itSMF</b> . A „szervezet” kifejezést néha bármilyen olyan dologra is használják, amelynek van <b>személyzete</b> , <b>erőforrásai</b> és <b>költségterve</b> . Például <b>projekt</b> vagy <b>üzleti egység</b> .
Outcome		The result of carrying out an <b>Activity</b> ; following a <b>Process</b> ; delivering an <b>IT Service</b> etc. The term	eredmény	Egy <b>tevékenység</b> elvégzésének kimenete; egy <b>folyamat</b> követése; egy <b>IT-szolgáltatás</b> nyújtása stb.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		Outcome is used to refer to intended results, as well as to actual results. See <a href="#">Objective</a> .		Az „eredmény” kifejezést ugyanúgy használják a szándékolt kimenetre, mint a ténylegesre. Ld. <a href="#">cél</a> .
Outsourcing		<b>(Service Strategy)</b> Using an <a href="#">External Service Provider</a> to manage <a href="#">IT Services</a> . See <a href="#">Service Sourcing</a> , <a href="#">Type III Service Provider</a> .	1. külső ellátás – kiszervezett ellátás 2. kiszervezés ( <i>ITIL V2</i> ) – (forrás)kihelyezés ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Külső szolgáltató felhasználásával irányítani az IT-szolgáltatásokat. Ld. <a href="#">szolgáltatásellátás</a> , <a href="#">III. típusú szolgáltató</a> .
Overhead		Synonym for <a href="#">Indirect cost</a>	általános költség ( <i>ITIL V2</i> )	A <a href="#">közvetett költség</a> szinonimája.
Pain Value Analysis		<b>(Service Operation)</b> A technique used to help identify the <a href="#">Business Impact</a> of one or more <a href="#">Problems</a> . A formula is used to calculate Pain Value based on the number of <a href="#">Users</a> affected, the duration of the <a href="#">Downtime</a> , the <a href="#">Impact</a> on each <a href="#">User</a> , and the cost to the <a href="#">Business</a> (if known).	érintettségelemzés – érzékenységelemzés ( <i>ITIL V2</i> ) – fájdalomküszöb-elemzés ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan technika, amelyet egy vagy több <a href="#">probléma üzleti hatásának</a> meghatározására használnak. A fájdalomérték kiszámítására olyan képletet használnak, amelynek része az érintett <a href="#">felhasználók</a> száma, az <a href="#">állásidő</a> hossza, az egyes <a href="#">felhasználóknál</a> mutatkozó hatás és az <a href="#">üzletnél</a> jelentkező költség (ha ismert).
Pareto Principle		<b>(Service Operation)</b> A technique used to prioritise <a href="#">Activities</a> . The Pareto Principle says that 80% of the value of any <a href="#">Activity</a> is created with 20% of the effort. Pareto Analysis is also used in <a href="#">Problem Management</a> to prioritise possible <a href="#">Problem</a> causes for investigation.	Pareto-elv	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> <a href="#">Tevékenységek</a> rangsorolására szolgáló technika. A Pareto-elv azt mondja ki, hogy bármilyen <a href="#">tevékenység</a> által szolgáltatott érték 80%-át a ráfordítások 20%-a állítja elő. Pareto-elemzést a <a href="#">problémamenedzsment</a> során is használnak a lehetséges <a href="#">probléma</a> okok rangsorolására vizsgálat céljából.
Partnership		A relationship between two <a href="#">Organisations</a> which involves working closely together for common goals or mutual benefit. The <a href="#">IT Service Provider</a> should have a Partnership with the <a href="#">Business</a> , and with <a href="#">Third Parties</a> who are critical to the delivery of <a href="#">IT Services</a> . See <a href="#">Value Network</a> .	partneri kapcsolat	Két <a href="#">szervezet</a> közötti olyan kapcsolat, amely közös célokért vagy kölcsönös haszon érdekében történő szoros együttműködést jelent. Az <a href="#">IT-szolgáltató</a> nak legyen partneri kapcsolata az <a href="#">üzlettel</a> és azokkal a <a href="#">külső felekkel</a> , akik kritikusak az <a href="#">IT-szolgáltatás</a> nyújtása tekintetében. Ld. <a href="#">értékhálózat</a> .
Passive Monitoring		<b>(Service Operation)</b> <a href="#">Monitoring</a> of a <a href="#">Configuration Item</a> , an <a href="#">IT Service</a> or a <a href="#">Process</a> that relies on an <a href="#">Alert</a> or notification to discover the current status. See <a href="#">Active Monitoring</a> .	passzív megfigyelés – passzív monitorozás – passzív nyomkövetés	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <a href="#">konfigurációelem</a> , egy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> vagy egy <a href="#">folyamat</a> olyan módon történő figyelemmel követése, amely <a href="#">riasztásra</a> vagy értesítésre alapozva deríti fel a mindenkori állapotot. Ld. <a href="#">aktív megfigyelés</a> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Pattern of Business Activity	PBA	<b>(Service Strategy)</b> A <b>Workload</b> profile of one or more <b>Business Activities</b> . Patterns of Business Activity are used to help the <b>IT Service Provider</b> understand and plan for different levels of Business Activity. See <b>User Profile</b> .	üzletitevékenység-minta – szabályszerűség az üzleti tevékenységben	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy vagy több <b>üzleti tevékenység munkaterhelési</b> profilja. Az üzletitevékenység-mintát az <b>IT-szolgáltató</b> arra használja, hogy megértsék és megtervezzék az üzleti tevékenység különböző szintjeit. Ld. <b>használati profil</b> .
People			1. személyzet 2. személyek	
Percentage utilisation		<b>(Service Design)</b> The amount of time that a <b>Component</b> is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1800 seconds in a one hour period, its utilisation is 50%	százalékos kihasználtság	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az az időtartam, amíg egy <b>komponens</b> működik egy adott időszakhoz képest. Például, ha a CPU 1800mp-ig működik egy egyórás időszak alatt, akkor a kihasználtsága 50%.
Performance		A measure of what is achieved or delivered by a <b>System</b> , person, team, <b>Process</b> , or <b>IT Service</b> .	teljesítmény	Annak a mérőszáma, hogy mit ért el vagy mit teljesített egy <b>rendszer</b> , személy, csapat, <b> folyamat</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> .
Performance Anatomy		<b>(Service Strategy)</b> An approach to <b>Organisational Culture</b> that integrates, and actively manages, leadership and strategy, people development, technology enablement, performance management and innovation.	teljesítményanatómia – teljesítményalapú kultúra	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> A <b>szervezeti kultúra</b> olyan megközelítése, amely integrálja és aktívan irányítja a vezetői képességet, a stratégiát, a személyzet fejlesztését, a technológiabiztosítást, a teljesítménymenedzsmentet és az innovációt.
Performance Management		<b>(Continual Service Improvement)</b> The <b>Process</b> responsible for day-to-day <b>Capacity Management Activities</b> . These include <b>Monitoring</b> , <b>Threshold</b> detection, <b>Performance</b> analysis and <b>Tuning</b> , and implementing <b>Changes</b> related to <b>Performance</b> and <b>Capacity</b> .	teljesítménymenedzsment ( <b>ITIL V2</b> ) – teljesítménykezelés ( <b>ITIL V2</b> )	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Az a <b>folyamat</b> , amelyik a mindennapi <b>kapacitásmenedzsment tevékenységek</b> ért felelős. Ezek közé tartozik a <b>megfigyelés</b> , a <b>küszöbértéktúllépés észlelése</b> , a <b>teljesítményelemzés</b> és <b>–hangolás</b> , valamint a <b>teljesítmény</b> hez és <b>kapacitás</b> hoz kapcsolódó <b>változtatások</b> megvalósítása.
Pilot		<b>(Service Transition)</b> A limited <b>Deployment</b> of an <b>IT Service</b> , a <b>Release</b> or a <b>Process</b> to the <b>Live Environment</b> . A Pilot is used to reduce <b>Risk</b> and to gain <b>User</b> feedback and <b>Acceptance</b> . See <b>Test</b> , <b>Evaluation</b> .	próba – próbaüzem – kísérlet	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Egy <b>IT-szolgáltatás</b> , <b>kiadás</b> vagy egy <b>folyamat</b> korlátozott mértékű <b>üzembe állítása</b> az <b>üzemi környezetben</b> . Próbákat a <b>kockázat</b> csökkentésére, valamint <b>felhasználói</b> visszajelzések és az <b>elfogadás</b> érdekében végeznek. Ld. <b>tesztelés</b> , <b>értékelés</b> .
Plan		A detailed proposal which describes the <b>Activities</b> and <b>Resources</b> needed to achieve an <b>Objective</b> . For example a <b>Plan</b> to implement a new <b>IT Service</b> or <b>Process</b> . <b>ISO/IEC 20000</b>	terv – ütemterv	Részletes javaslat, amely leírja egy <b>cél</b> eléréséhez szükséges <b>tevékenységeket</b> és <b>erőforrásokat</b> . Például <b>terv</b> egy új <b>IT-szolgáltatás</b> vagy <b>folyamat</b> megvalósítására. Az <b>ISO/IEC 20000</b> megköveteli,



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		requires a <b>Plan</b> for the management of each <b>IT Service Management Process</b> .		hogy legyen terv minden egyes <b>IT-szolgáltatás-menedzsment folyamat</b> felügyeletére.
Plan-Do-Check-Act cycle	PDCA	<b>(Continual Service Improvement)</b> A four stage cycle for <b>Process</b> management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the <b>Deming Cycle</b> . PLAN: <b>Design</b> or revise <b>Processes</b> that support the <b>IT Services</b> . DO: Implement the <b>Plan</b> and manage the <b>Processes</b> . CHECK: Measure the <b>Processes</b> and <b>IT Services</b> , compare with <b>Objectives</b> and produce reports ACT: <b>Plan</b> and implement <b>Changes</b> to improve the <b>Processes</b> .	tervezési, végrehajtási, ellenőrzési és beavatkozási ciklus (MSZ 20000) – PDCA-ciklus (MSZ 20000)	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Egy négy szakaszból álló ciklus <b>folyamatok</b> irányítására, amely Edward Demingnek tulajdonítható. A ciklust ezért <b>Deming-ciklus</b> nak is nevezik. TERVEZÉS: <b>folyamatok</b> megtervezése vagy módosítása az <b>IT-szolgáltatások</b> támogatására. VÉGREHAJTÁS: a <b>terv</b> megvalósítása és a <b>folyamatok</b> irányítása. ELLENŐRZÉS: a <b>folyamatok</b> és <b>IT-szolgáltatások</b> mérése, <b>célok</b> kal való összevetése, és kimutatások készítése. BEAVATKOZÁS: <b>változtatások</b> tervezése és megvalósítása a <b>folyamatok</b> javítása érdekében.
Planned Downtime		<b>(Service Design)</b> Agreed time when an <b>IT Service</b> will not be available. Planned Downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See <b>Change Window, Downtime</b> .	tervezett állásidő	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a megállapodás szerinti időtartam, amikor egy <b>IT-szolgáltatás</b> nem áll rendelkezésre. A tervezett állásidőt gyakran használnak karbantartásnál, bővítésnél és tesztelésnél. Ld. <b>változtatási ablak, állásidő</b> .
Planning		An <b>Activity</b> responsible for creating one or more <b>Plans</b> . For example, <b>Capacity Planning</b> .	tervezés ( <i>időbeli</i> ) – ütemezés	Az a <b>tevékenység</b> , amely egy vagy több <b>terv</b> készítéséért felelős. Például a <b>kapacitástervezés</b> .
Policy			politika	
Project Management Body of Knowledge	PMBOK	A <b>Project</b> management <b>Standard</b> maintained and published by the Project Management Institute. PMBOK stands for Project Management Body of Knowledge. See <a href="http://www.pmi.org/">http://www.pmi.org/</a> for more information. See <b>PRINCE2</b> .	projektmenedzsmentismeretek tára – projektirányítási ismerettár	Egy <b>projektmenedzsment szabvány</b> , amelyet a Projektmenedzsment Intézet (PMI) tart karban és ad ki. A PMBOK a projektmenedzsment-ismerteket foglalja össze egy kézikönyvben. További információkért ld. a <a href="http://www.pmi.org/">http://www.pmi.org/</a> weblapot. Ld. <b>PRINCE2</b> .
Policy		Formally documented management expectations and intentions. Policies are used to direct decisions, and to ensure consistent and appropriate development and implementation of <b>Processes, Standards, Roles, Activities, IT Infrastructure</b> etc.	politika – szabályzat	Formálisan dokumentált irányítási elvárások és szándékok. A politikákat döntések meghozatalánál használják, és a <b>folyamatok, szabványok, szerepek, tevékenységek, IT-infrastruktúra</b> stb. konzisztens és megfelelő fejlesztésének és megvalósításának biztosítására.
Portable Facility		<b>(Service Design)</b> A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a <b>Third Party</b> and	mozgatható létesítmény – mobil létesítmény	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Egy előregyártott épület vagy valamilyen nagy jármű, amelyet <b>harmadik fél</b>



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		moved to a site when needed by an <b>IT Service Continuity Plan</b> . See <b>Recovery Option</b> , <b>Fixed Facility</b> .		nyújt, és szállít a helyszínre, ha valamilyen <b>IT-szolgáltatásfolytonossági terv</b> igényli. Ld. <b>visszaállítási mód</b> , <b>állandó létesítmény</b> .
Post Implementation Review	PIR	A <b>Review</b> that takes place after a <b>Change</b> or a <b>Project</b> has been implemented. A PIR determines if the <b>Change</b> or <b>Project</b> was successful, and identifies opportunities for improvement.	megvalósítás utáni áttekintés (MSZ 20000) – megvalósítás utáni vizsgálat	Egy <b>változtatás</b> vagy <b>projekt</b> megvalósítása után tartott <b>áttekintés</b> . A PIR határozza meg, hogy a <b>változtatás</b> vagy <b>projekt</b> sikeres volt-e vagy sem, lehetőségeket tár fel a javításra.
Practice		A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include <b>Activities</b> , <b>Processes</b> , <b>Functions</b> , <b>Standards</b> and <b>Guidelines</b> . See <b>Best Practice</b> .	gyakorlat – munkamódszer – szokásos eljárás	A munka végzésének módja, vagy ahogy a munkát végezni kell. A gyakorlatok közé tartozhatnak a <b>tevékenységek</b> , a <b>folyamatok</b> , a <b>funkciók</b> , a <b>szabványok</b> és az <b>útmutatók</b> . Ld. <b>jól bevált gyakorlat</b> .
Prerequisite for Success	PFS	An <b>Activity</b> that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a <b>Plan</b> or <b>Process</b> . A PFS is often an output from one <b>Process</b> that is a required input to another <b>Process</b> .	sikerkritérium – siker előfeltétele	Egy <b>tevékenység</b> , amit be kell fejezni, vagy egy feltétel, aminek teljesülnie kell, hogy lehetővé váljon egy <b>terv</b> vagy <b>folyamat</b> sikeres megvalósítása. A PFS gyakran egy <b>folyamat</b> kimenete, amelyre egy másik <b>folyamat</b> nak szüksége van.
Preventive			megelőző (MSZ 20000)	
Pricing		<b>(Service Strategy)</b> The <b>Activity</b> for establishing how much <b>Customers</b> will be <b>Charged</b> .	árképzés	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az a <b>tevékenység</b> , amely megállapítja, hogy melyik <b>ügyfélnek</b> mennyi <b>díjat</b> számítanak fel.
PRojects IN Controlled Environment V2	PRINCE2	The standard UK government methodology for <b>Project</b> management. See <a href="http://www.ogc.gov.uk/prince2/">http://www.ogc.gov.uk/prince2/</a> for more information. See <b>PMBOK</b> .	projektek felügyelt környezetben V2	A brit kormányzat szabványos projektmenedzsment módszertana. További információkért ld. a <a href="http://www.ogc.gov.uk/prince2/">http://www.ogc.gov.uk/prince2/</a> weblapot. Ld. <b>PMBOK</b> .
Priority		<b>(Service Transition) (Service Operation)</b> A <b>Category</b> used to identify the relative importance of an <b>Incident</b> , <b>Problem</b> or <b>Change</b> . Priority is based on <b>Impact</b> and <b>Urgency</b> , and is used to identify required times for actions to be taken. For example the <b>SLA</b> may state that Priority2 <b>Incidents</b> must be resolved within 12 hours.	prioritás – (fontossági) sorrend	<b>(Szolgáltatásbevezetés) (Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <b>incidens</b> , <b>probléma</b> vagy <b>változtatás</b> viszonylagos fontosságának megadására használt <b>kategória</b> . A prioritás a <b>hatáson</b> és a <b>sürgősségen</b> alapul, és annak meghatározására használják, hogy mikor hozzanak meg bizonyos intézkedéseket. Például az <b>SLA</b> előírhatja, hogy a 2-es prioritású <b>incidenseket</b> 12 órán belül meg kell oldani.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Proactive			proaktív (MSZ 20000) – megelőző (MSZ 20000)	
Proactive Monitoring		<b>(Service Operation)</b> Monitoring that looks for patterns of Events to predict possible future Failures. See Reactive Monitoring.	proaktív megfigyelés – proaktív monitorozás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan megfigyelés, amely események között szabályosságokat keres, hogy előrejelezhesse a jövőbeli meghibásodásokat. Ld. reaktív megfigyelés.
Proactive Problem Management		<b>(Service Operation)</b> Part of the Problem Management Process. The Objective of Proactive Problem Management is to identify Problems that might otherwise be missed. Proactive Problem Management analyses Incident Records, and uses data collected by other IT Service Management Processes to identify trends or significant Problems.	proaktív problémamenedzsmment – megelőző probléma-kezelés (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> A problémamenedzsmment folyamat része. A proaktív problémamenedzsmment célja olyan problémák azonosítása, amelyek egyébként elsikkadtak volna. A proaktív problémamenedzsmment incidensrekordokat elemez, és más IT-szolgáltatás-menedzsmment folyamatok által begyűjtött adatokat használ tendenciák vagy jelentős problémák azonosítására.
Problem		<b>(Service Operation)</b> A cause of one or more Incidents. The cause is not usually known at the time a Problem Record is created, and the Problem Management Process is responsible for further investigation.	probléma (MSZ 20000) – ismeretlen hiba	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy vagy több incidens kiváltó oka. Az ok általában nem ismert a problémarekord létrehozásának idején, és a problémamenedzsmment folyamat felelős a további vizsgálatokért.
Problem Management		<b>(Service Operation)</b> The Process responsible for managing the Lifecycle of all Problems. The primary Objectives of Problem Management are to prevent Incidents from happening, and to minimise the Impact of Incidents that cannot be prevented.	problémamenedzsmment (ITIL V2) – problémakezelés (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a folyamat, amelyik az összes probléma életciklusának felügyeletéért felelős. A problémamenedzsmment fő célja az incidensek bekövetkezésének megelőzése és a meg nem előzhető incidensek hatásának minimalizálása
Problem Record		<b>(Service Operation)</b> A Record containing the details of a Problem. Each Problem Record documents the Lifecycle of a single Problem.	problémarekord	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan feljegyzés, amely részletinformációkat tartalmaz egy problémáról. Minden problémarekord egyetlen probléma életciklusát dokumentálja.
Procedure		A Document containing steps that specify how to achieve an Activity. Procedures are defined as part of Processes. See Work Instruction.	eljárás	Dokumentum, amely egy tevékenység végrehajtásához előírt lépéseket tartalmazza. Az eljárásokat a folyamatok részeként adják meg Ld. munkautasítás.
Process		A structured set of Activities designed to	folyamat	Tevékenységek összefüggő rendszere, amelyet egy

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		accomplish a specific <b>Objective</b> . A Process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. A Process may include any of the <b>Roles</b> , responsibilities, tools and management <b>Controls</b> required to reliably deliver the outputs. A Process may define <b>Policies</b> , <b>Standards</b> , <b>Guidelines</b> , <b>Activities</b> , and <b>Work Instructions</b> if they are needed.		adott <b>cél</b> megvalósítására alakítottak ki. Egy folyamat egy vagy több meghatározott bemenetből indul ki, amelyeket meghatározott kimenetekké alakít át. Egy folyamat minden olyan <b>szerepre</b> , felelősségre, eszközre és felügyeleti <b>intézkedésre</b> kiterjedhet, amely a kimenetek megbízható előállításához szükséges. Egy folyamat megadhat <b>politikákat</b> , <b>szabványokat</b> , <b>útmutatókat</b> , <b>tevékenységeket</b> és <b>munkautasításokat</b> , ha szükséges.
Process Control		The <b>Activity</b> of planning and regulating a <b>Process</b> , with the <b>Objective</b> of performing the <b>Process</b> in an <b>Effective</b> , <b>Efficient</b> , and consistent manner.	folyamatfelügyelet	<b>Folyamat</b> tervezési és -szabályozási <b>tevékenység</b> azzal a <b>céllal</b> , hogy a <b>folyamatot eredményesen, hatékonyan</b> és konzisztens módon hajtsák végre.
Process Manager		A <b>Role</b> responsible for <b>Operational</b> management of a <b>Process</b> . The Process Manager's responsibilities include <b>Planning</b> and co-ordination of all <b>Activities</b> required to carry out, monitor and report on the <b>Process</b> . There may be several Process Managers for one <b>Process</b> , for example regional Change Managers or IT Service Continuity Managers for each data centre. The <b>Process Manager Role</b> is often assigned to the person who carries out the <b>Process Owner Role</b> , but the two <b>Roles</b> may be separate in larger <b>Organisations</b> .	folyamatmenedzser – folyamatirányító	Az a <b>szerep</b> , amely egy folyamat <b>operatív</b> irányításáért felelős. A folyamatmenedzser felelősségi körébe tartozik az összes olyan <b>tevékenység tervezése</b> és koordinálása, amely a <b>folyamat</b> végrehajtásához, megfigyeléséhez és kimutatásához szükséges. Lehet több folyamatmenedzser is egy <b>folyamatban</b> , például regionális változásmenedzserek vagy adatközpontokként IT-szolgáltatásfolytonossági felelős. A folyamatmenedzser <b>szerepet</b> gyakran ugyanahhoz a személyhez rendelik mint, aki a <b>folyamatgazda szerepét</b> tölti be, de a két <b>szerep</b> elkülönülhet a nagyobb <b>szervezetek</b> ben.
Process Owner		A <b>Role</b> responsible for ensuring that a <b>Process</b> is <b>Fit for Purpose</b> . The Process Owner's responsibilities include sponsorship, <b>Design</b> , <b>Change Management</b> and continual improvement of the <b>Process</b> and its <b>Metrics</b> . This <b>Role</b> is often assigned to the same person who carries out the <b>Process Manager Role</b> , but the two <b>Roles</b> may be separate in larger <b>Organisations</b> .	folyamatgazda	Az a <b>szerep</b> , amely azért felelős, hogy a <b>folyamat</b> legyen <b>alkalmas a célra</b> . A folyamatgazda felelősségi körébe tartozik a szponzorálás, a tervezés, a változásmenedzsment, valamint a <b>folyamat</b> és a <b>mérőszámok</b> állandó fejlesztése. Ezt a <b>szerepet</b> gyakran ugyanahhoz a személyhez rendelik mint, aki a <b>folyamatmenedzser szerepét</b> tölti be, de a két <b>szerep</b> elkülönülhet a nagyobb <b>szervezetek</b> ben.
Production Environment		Synonym for <b>Live Environment</b> .	éles környezet – termelő környezet	Az <b>üzemi környezet</b> szinonimája.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Profit Centre		<b>(Service Strategy)</b> A <b>Business Unit</b> which charges for <b>Services</b> provided. A Profit Centre can be created with the objective of making a profit, recovering <b>Costs</b> , or running at a loss. An <b>IT Service Provider</b> can be run as a <b>Cost Centre</b> or a Profit Centre.	profitközpont	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <b>üzleti egység</b> , amely díjat fizet a nyújtott <b>szolgáltatások</b> ért. Profitközpontot lehet azzal a céllal létrehozni, hogy profitot termeljen; hogy visszanyerjék a <b>költségeket</b> ; vagy hogy valamilyen veszteséggel működjön. Egy <b>IT-szolgáltató költséghely</b> ként vagy profitközpontként is működtethető.
pro-forma		A template, or example <b>Document</b> containing example data that will be replaced with the real values when these are available.	sablon (~dokumentum)	Mintatadatokat tartalmazó sablon- vagy mintadokumentum, amelyek valós értékekkel lesznek helyettesítve, amikor azok rendelkezésre állnak.
Programme		A number of <b>Projects</b> and <b>Activities</b> that are planned and managed together to achieve an overall set of related <b>Objectives</b> and other <b>Outcomes</b> .	program	Olyan <b>projektek</b> és <b>tevékenységek</b> , amelyeket együtt úgy alakítottak ki és irányítanak, hogy kapcsolódó <b>célok</b> és más <b>eredmények</b> átfogó rendszerét legyenek képesek elérni.
Project		A temporary <b>Organisation</b> , with people and other <b>Assets</b> required to achieve an <b>Objective</b> or other <b>Outcome</b> . Each Project has a <b>Lifecycle</b> that typically includes initiation, <b>Planning</b> , execution, <b>Closure</b> etc. Projects are usually managed using a formal methodology such as <b>PRINCE2</b> .	projekt	Egy ideiglenes <b>szervezet</b> a szükséges <b>személlyel</b> és más <b>eszközökkel</b> úgy ellátva, hogy egy <b>célt</b> vagy más <b>eredményt</b> elérhessen. Minden projektnek <b>életciklusa</b> van, amely általában tartalmazza az indítást, a <b>tervezést</b> , a végrehajtást, a <b>lezárást</b> , stb. A projekteket általában valamilyen formális módszertan segítségével irányítják mint pl. a <b>PRINCE2</b> .
Projected Service Availability	PSA		előrejelzett szolgáltatás-rendelkezésreállítás	
Projected Service Outage	PSO	<b>(Service Transition)</b> A <b>Document</b> that identifies the effect of planned <b>Changes</b> , maintenance <b>Activities</b> and <b>Test Plans</b> on agreed <b>Service Levels</b> .	előrejelzett szolgáltatás-leállítás	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan <b>dokumentum</b> , amely meghatározza a a tervezett változtatások, karbantartási <b>tevékenységek</b> és <b>tesztervek</b> hatását a megállapodás szerinti <b>szolgáltatási szintekre</b> .
PRojects IN Controlled Environments	PRINCE	See <b>PRINCE2</b>	projektek felügyelt környezetben	Ld. <b>PRINCE2</b> .
Qualification		<b>(Service Transition)</b> An <b>Activity</b> that ensures that <b>IT Infrastructure</b> is appropriate, and correctly configured, to support an <b>Application</b> or <b>IT Service</b> . See <b>Validation</b> .	minősítés	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <b>tevékenység</b> , amely biztosítja, hogy az <b>IT-infrastruktúra</b> megfelelő, és helyesen van konfigurálva egy <b>alkalmazás</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> támogatásához. Ld. <b>végellenőrzés</b> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Quality		The ability of a product, <b>Service</b> , or <b>Process</b> to provide the intended value. For example, a hardware <b>Component</b> can be considered to be of high Quality if it performs as expected and delivers the required <b>Reliability</b> . <b>Process Quality</b> also requires an ability to monitor <b>Effectiveness</b> and <b>Efficiency</b> , and to improve them if necessary. See <b>Quality Management System</b> .	minőség	Egy termék, <b>szolgáltatás</b> vagy <b>folyamat</b> képessége arra, hogy a tervezett értékeket nyújtsa. Például egy hardver <b>komponenst</b> jó minőségűnek lehet tekinteni, ha az elvárások szerint működik, és nyújtja a szükséges <b>megbízhatóságot</b> . A <b>folyamatminőség</b> szintén megköveteli a képességet az <b>eredményesség</b> és <b>hatékonyság</b> megfigyelésre, és ha szükséges, a javítására. Ld. <b>minőségmenedzsment rendszer</b> .
Quality Assurance	QA	<b>(Service Transition)</b> The <b>Process</b> responsible for ensuring that the <b>Quality</b> of a product, <b>Service</b> or <b>Process</b> will provide its intended <b>Value</b> .	minőségbiztosítás	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <b>folyamat</b> , amely annak biztosításáért felelős, hogy egy termék, <b>szolgáltatás</b> vagy <b>folyamat minősége</b> hozza azt az <b>értéket</b> , amit elérni szándékoztak vele.
Quality Management System	QMS	<b>(Continual Service Improvement)</b> The set of <b>Processes</b> responsible for ensuring that all work carried out by an <b>Organisation</b> is of a suitable <b>Quality</b> to reliably meet <b>Business Objectives</b> or <b>Service Levels</b> . See <b>ISO 9000</b> .	minőségmenedzsment-rendszer – minőségirányítási rendszer	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> <b>Folyamatok</b> egy olyan köre, amely annak biztosításáért felelős, hogy egy <b>szervezetben</b> elvégzett minden munka megfelelő minőségű legyen annak érdekében, hogy az <b>üzleti célokat</b> vagy <b>szolgáltatási szinteket</b> megbízhatóan elérjék. Ld. <b>ISO 9000</b> .
Quick Win		<b>(Continual Service Improvement)</b> An improvement <b>Activity</b> which is expected to provide a <b>Return on Investment</b> in a short period of time with relatively small <b>Cost</b> and effort. See <b>Pareto Principle</b> .	gyors siker ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Olyan javító <b>tevékenység</b> , amelytől elvárják, hogy biztosítson <b>befektetésmegtérülést</b> rövid idő alatt viszonylag alacsony <b>költség</b> és ráfordítás mellett. Ld. <b>Pareto-elv</b> .
Responsible, Accountable, Consulted, Informed	RACI	<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> A <b>Model</b> used to help define Roles and Responsibilities. RACI stands for Responsible, Accountable, Consulted and Informed. See <b>Stakeholder</b> .	felelős, számonkérendő, bevonandó, tájékoztatandó	<b>(Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> <b>Szerepek</b> és felelősségek megadására használt <b>modell</b> . A RACI a „felelős”, „számonkérendő”, „bevonandó”, „tájékoztatandó” szerepeket jelöli. Ld. <b>érdekelt felek</b> .
Reactive Monitoring		<b>(Service Operation)</b> <b>Monitoring</b> that takes action in response to an <b>Event</b> . For example submitting a batch job when the previous job completes, or logging an <b>Incident</b> when an <b>Error</b> occurs.	reaktív megfigyelés – reaktív monitorozás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan <b>megfigyelés</b> , amely egy <b>eseményre</b> adott válaszként intézkedést hoz. Például egy köteget feldolgozás elindítása, ha az előző feladat befejeződött, vagy egy <b>incidens</b> naplózása, ha hiba következett be.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		See <a href="#">Proactive Monitoring</a> .		Ld. <a href="#">proaktív megfigyelés</a> .
Reciprocal Arrangement		<b>(Service Design)</b> A <a href="#">Recovery Option</a> . An agreement between two <a href="#">Organisations</a> to share resources in an emergency. For example, <a href="#">Computer Room</a> space or use of a mainframe.	viszontmegállapodás (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a <a href="#">visszaállítási mód</a> , amikor két <a href="#">szervezet</a> megállapodik, hogy sürgősségi esetben erőforrásaikat megosztják. Például helyet a <a href="#">számítógépteremben</a> vagy egy nagyszámítógép használatát.
Record		A <a href="#">Document</a> containing the results or other output from a <a href="#">Process</a> or <a href="#">Activity</a> . Records are evidence of the fact that an <a href="#">Activity</a> took place and may be paper or electronic. For example, an <a href="#">Audit</a> report, an <a href="#">Incident Record</a> , or the minutes of a meeting.	1. rekord – feljegyzés (MSZ 20000) 2. nyilvántartás	Olyan <a href="#">dokumentum</a> , amely egy <a href="#">folyamat</a> vagy <a href="#">tevékenység</a> eredményét vagy más kimenetét tartalmazza. A rekordok olyan tényeknek a bizonyítékai, hogy egy <a href="#">tevékenység</a> megtörtént, és lehetnek papíron vagy elektronikusan rögzítettek. Például egy <a href="#">felülvizsgálati</a> jelentés, egy <a href="#">incidensrekord</a> vagy egy ülés emlékeztetője.
Recovery		<b>(Service Design) (Service Operation)</b> Returning a <a href="#">Configuration Item</a> or an <a href="#">IT Service</a> to a working state. Recovery of an <a href="#">IT Service</a> often includes recovering data to a known consistent state. After Recovery, further steps may be needed before the <a href="#">IT Service</a> can be made available to the <a href="#">Users</a> ( <a href="#">Restoration</a> ).	visszaállítás (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatástervezés) (Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <a href="#">konfigurációelem</a> vagy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> újra működő állapotba való helyezése. Egy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> visszaállítása gyakran magában foglalja az adatok valamilyen ismert, konzisztens állapotba való visszaállítását is. Visszaállítás után további lépésekre lehet szükség mielőtt az <a href="#">IT-szolgáltatást</a> a <a href="#">felhasználók</a> rendelkezésére lehet bocsátani ( <a href="#">helyreállítás</a> ).
Recovery Option		<b>(Service Design)</b> A <a href="#">Strategy</a> for responding to an interruption to <a href="#">Service</a> . Commonly used <a href="#">Strategies</a> are <a href="#">Do Nothing</a> , <a href="#">Manual Workaround</a> , <a href="#">Reciprocal Arrangement</a> , <a href="#">Gradual Recovery</a> , <a href="#">Intermediate Recovery</a> , <a href="#">Fast Recovery</a> , <a href="#">Immediate Recovery</a> . Recovery Options may make use of dedicated facilities, or <a href="#">Third Party</a> facilities shared by multiple <a href="#">Businesses</a> .	visszaállítási mód	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> <a href="#">Stratégia</a> egy <a href="#">szolgáltatás</a> megszakadására adandó válaszra. A szokásosan használt <a href="#">stratégiák</a> : <a href="#">semmittevés</a> , <a href="#">manuális megkerülő megoldás</a> , <a href="#">viszontmegállapodás</a> , <a href="#">fokozatos visszaállítás</a> , <a href="#">közbenső visszaállítás</a> , <a href="#">gyors visszaállítás</a> , <a href="#">azonnali visszaállítás</a> . Az egyes visszaállítási módok dedikált létesítményeket vagy valamilyen <a href="#">külső fél</a> – több <a href="#">üzlet</a> között megosztott – létesítményeit használhatja.
Recovery Point Objective	RPO	<b>(Service Operation)</b> The maximum amount of data that may be lost when <a href="#">Service</a> is <a href="#">Restored</a> after an interruption. Recovery Point Objective is expressed as a length of time before the <a href="#">Failure</a> . For example a Recovery Point Objective of one day may be supported by daily	visszaállítási időpontcél – visszaállítási pont	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a maximális adatmennyiség, ami elveszhet, ha egy megszakadás után a <a href="#">szolgáltatást</a> <a href="#">helyreállítják</a> . A visszaállítási időpontcél a <a href="#">meghibásodás</a> előtti időtartammal fejezik ki. Például egy egynapos visszaállítási időpontcél napi <a href="#">mentésekkel</a>



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<a href="#">Backups</a> , and up to 24 hours of data may be lost. Recovery Point Objectives for each <a href="#">IT Service</a> should be negotiated, agreed and documented, and used as <a href="#">Requirements</a> for <a href="#">Service Design</a> and <a href="#">IT Service Continuity Plans</a> .		támogatni lehet, és legfeljebb 24 órányi adat veszhet el. A visszaállítási időpontcél tárgyalják meg minden <a href="#">IT-szolgáltatás</a> ra, fogadják el kölcsönösen és dokumentálják, valamint használják <a href="#">követelményként</a> a <a href="#">szolgáltatástervezés</a> során és az <a href="#">IT-szolgáltatás-folytonossági</a> tervekben.
Recovery Time Objective	RTO	<b>(Service Operation)</b> The maximum time allowed for recovery of an <a href="#">IT Service</a> following an interruption. The <a href="#">Service Level</a> to be provided may be less than normal <a href="#">Service Level Targets</a> . Recovery Time Objectives for each <a href="#">IT Service</a> should be negotiated, agreed and documented. See <a href="#">Business Impact Analysis</a> .	visszaállítási időtartamcél – visszaállítási idő	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a maximális időtartam, ami megengedett az <a href="#">IT-szolgáltatás</a> visszaállítására egy megszakadás után. A nyújtott <a href="#">szolgáltatási szint</a> lehet, hogy kisebb lesz mint a szokásos <a href="#">szolgáltatási célkitűzés</a> . A visszaállítási időtartamcél az összes <a href="#">IT-szolgáltatás</a> ra tárgyalják meg, kölcsönösen fogadják el és dokumentálják. Ld. <a href="#">üzleti hastáselemzés</a> .
Redundancy		Synonym for <a href="#">Fault Tolerance</a> . The term Redundant also has a generic meaning of obsolete, or no longer needed.	1. tartalék – többlet – redundancia 2. felesleg	1. A <a href="#">hibatűrő képesség</a> szinonimája. 2. A kifejezésnek van egy olyan általános jelentése is, hogy „elavult” vagy „többé már nem szükséges”.
Relationship		A connection or interaction between two people or things. In <a href="#">Business Relationship Management</a> it is the interaction between the <a href="#">IT Service Provider</a> and the <a href="#">Business</a> . In <a href="#">Configuration Management</a> it is a link between two <a href="#">Configuration Items</a> that identifies a dependency or connection between them. For example <a href="#">Applications</a> may be linked to the <a href="#">Servers</a> they run on, <a href="#">IT Services</a> have many links to all the <a href="#">CIs</a> that contribute to them.	kapcsolat	Két személy vagy dolog közötti összeköttetés vagy kölcsönhatás. Az <a href="#">üzleti kapcsolatmenedzsment</a> során ez az <a href="#">IT-szolgáltató</a> és az <a href="#">üzlet</a> közötti kölcsönhatás. A <a href="#">konfigurációmenedzsment</a> ben ez egy olyan kötés két <a href="#">konfigurációelem</a> között, amely összetartozást vagy összeköttetést határoz meg közöttük. Például az <a href="#">alkalmazások</a> összekapcsolhatók azokkal a <a href="#">szerverekkel</a> , amelyeken működnek, az <a href="#">IT-szolgáltatások</a> nak számos összeköttetése lehet mindazon <a href="#">CI</a> -vel, amelyek hozzájárulnak a nyújtásukhoz.
Relationship Processes		The <a href="#">ISO/IEC 20000 Process</a> group that includes <a href="#">Business Relationship Management</a> and <a href="#">Supplier Management</a> .	kapcsolattartási folyamatok ( <a href="#">MSZ 20000</a> )	Az <a href="#">ISO/IEC 20000</a> azon <a href="#">folyamat</a> csoportja, amely az <a href="#">üzleti kapcsolatmenedzsment</a> et és a <a href="#">szállítómenedzsment</a> et fedi le.
Release		<b>(Service Transition)</b> A collection of hardware, software, documentation, <a href="#">Processes</a> or other <a href="#">Components</a> required to implement one or more approved <a href="#">Changes</a> to <a href="#">IT Services</a> . The contents of each Release are managed, <a href="#">Tested</a> , and	kiadás ( <a href="#">MSZ 20000</a> )	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan hardver, szoftver, dokumentáció, <a href="#">folyamatok</a> vagy más <a href="#">komponensek</a> összessége, amelyek szükségesek egy vagy több jóváhagyott <a href="#">változtatás</a> megvalósításához egy <a href="#">IT-szolgáltatásban</a> . Egy kiadás tartalmának felügyelete,

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<a href="#">Deployed</a> as a single entity.		<a href="#">tesztelése</a> és <a href="#">üzembe állítás</a> a egyetlen egészként történik.
Release and Deployment Management		<b>(Service Transition)</b> The <a href="#">Process</a> responsible for both <a href="#">Release Management</a> and <a href="#">Deployment</a> .	kiadás- és üzembeállítás-menedzsment – kiadás- és üzembeállításfelügyelet – kiadás- és bevetés-menedzsment	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <a href="#">folyamat</a> , amelyik mind a <a href="#">kiadásmenedzsment</a> ért, mind az <a href="#">üzembe állítás</a> ért felelős.
Release Identification		<b>(Service Transition)</b> A naming convention used to uniquely identify a <a href="#">Release</a> . The Release Identification typically includes a reference to the <a href="#">Configuration Item</a> and a version number. For example Microsoft Office 2003 SR2.	kiadásazonosítás	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan névkonvenció, amit a <a href="#">kiadás</a> ok egyedi azonosítására használnak. A kiadásazonosítás tipikusan tartalmaz egy hivatkozást a <a href="#">konfigurációelem</a> re, és egy verziószámot. Például Microsoft Office 2003 SR2.
Release Management		<b>(Service Transition)</b> The <a href="#">Process</a> responsible for <a href="#">Planning</a> , scheduling and controlling the movement of <a href="#">Releases</a> to <a href="#">Test</a> and <a href="#">Live Environments</a> . The primary <a href="#">Objective</a> of Release Management is to ensure that the integrity of the <a href="#">Live Environment</a> is protected and that the correct <a href="#">Components</a> are released. Release Management is part of the <a href="#">Release and Deployment Management Process</a> .	kiadásmenedzsment ( <i>ITIL V2</i> ) – kiadáskezelés ( <i>MSZ 20000</i> )	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <a href="#">folyamat</a> , amely a <a href="#">kiadások</a> <a href="#">tesztkörnyezet</a> ből <a href="#">üzemi környezet</a> be való átvitelének <a href="#">tervezés</a> éért, <a href="#">ütemezés</a> éért és <a href="#">felügyelet</a> éért felelős. A kiadásmenedzsment fő célja az, hogy az <a href="#">üzemi környezet</a> épsége megőrződjék, és hogy a megfelelő <a href="#">komponensek</a> kerüljenek kiadásra. A kiadásmenedzsment része a <a href="#">kiadás- és üzembeállításmenedzsment folyamat</a> nak.
Release Process		The name used by <a href="#">ISO/IEC 20000</a> for the <a href="#">Process</a> group that includes <a href="#">Release Management</a> . This group does not include any other <a href="#">Processes</a> . Release Process is also used as a synonym for <a href="#">Release Management Process</a> .	kiadási folyamat ( <i>MSZ 20000</i> )	Az <a href="#">ISO/IEC 20000</a> elnevezése arra a <a href="#">folyamat</a> csoportra, amely a <a href="#">kiadásmenedzsment</a> et tartalmazza. A csoport nem tartalmaz más <a href="#">folyamat</a> ot. A „kiadási folyamat”-ot a <a href="#">kiadásmenedzsment folyamat</a> szinonimájaként is használják.
Release Record		<b>(Service Transition)</b> A <a href="#">Record</a> in the <a href="#">CMDB</a> that defines the content of a <a href="#">Release</a> . A <a href="#">Release Record</a> has <a href="#">Relationships</a> with all <a href="#">Configuration Items</a> that are affected by the <a href="#">Release</a> .	kiadásrekord	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan <a href="#">rekord</a> a <a href="#">CMDB</a> -ben, amely megadja egy <a href="#">kiadás</a> tartalmát. Egy kiadásrekordnak minden olyan <a href="#">konfigurációelem</a> mel kapcsolata van, amely érintett a <a href="#">kiadás</a> által.
Release Unit		<b>(Service Transition)</b> <a href="#">Components</a> of an <a href="#">IT Service</a> that are normally <a href="#">Released</a> together. A Release Unit typically includes sufficient	kiadási egység	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Egy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> azon <a href="#">komponensei</a> , amelyek <a href="#">kiadása</a> szokásosan együtt történik. Egy kiadási egység általában megfelelő

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<b>Components</b> to perform a useful <b>Function</b> . For example one Release Unit could be a Desktop PC, including Hardware, Software, Licenses, Documentation etc. A different Release Unit may be the complete Payroll Application, including <b>IT Operations Procedures</b> and <b>User training</b> .		<b>komponenseket</b> tartalmaz, hogy valamilyen hasznos <b>funkciót</b> nyújtson. Például egy kiadási egység lehet egy asztali PC – beleértve a hardvert, szoftvert, licenceket, dokumentációt stb. Egy ettől különböző kiadási egység lehet a teljes bérszámfejtési alkalmazás – beleértve az <b>IT-üzemeltetés</b> eljárásait és a <b>felhasználói</b> oktatást.
Release Window		Synonym for <b>Change Window</b> .	kiadási időablak	A <b>változtatási ablak</b> szinonimája.
Reliability		<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> A measure of how long a <b>Configuration Item</b> or <b>IT Service</b> can perform its agreed <b>Function</b> without interruption. Usually measured as <b>MTBF</b> or <b>MTBSI</b> . The term Reliability can also be used to state how likely it is that a <b>Process</b> , <b>Function</b> etc. will deliver its required outputs. See <b>Availability</b> .	megbízhatóság	<b>(Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Annak a mérőszáma, hogy egy <b>konfigurációelem</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> mennyi ideig képes valamilyen kölcsönösen elfogadott <b>funkcióját</b> megszakitás nélkül nyújtani. Szokásosan az <b>MTBF</b> -fel és az <b>MTBSI</b> -vel mérik. A „megbízhatóság” kifejezést arra is lehet használni, hogy milyen valószínűséggel fogja egy <b>folymat</b> , <b>funkció</b> stb. az előírt kimeneteit előállítani. Ld. <b>rendelkezésre állás</b> .
Remediation		<b>(Service Transition) Recovery</b> to a known state after a failed <b>Change</b> or <b>Release</b> .	helyrehozatal	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Meghiúsult <b>változtatás</b> vagy <b>kiadás</b> után egy ismert állapotba való <b>visszaállítás</b> .
Repair		<b>(Service Operation)</b> The replacement or correction of a failed <b>Configuration Item</b> .	javítás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy meghibásodott <b>konfigurációelem</b> helyettesítése vagy rendbehozása.
Request For Change	RFC	<b>(Service Transition)</b> A formal proposal for a <b>Change</b> to be made. An RFC includes details of the proposed <b>Change</b> , and may be recorded on paper or electronically. The term RFC is often misused to mean a <b>Change Record</b> , or the <b>Change</b> itself.	változaskérelem ( <i>MSZ 20000</i> ) – változtatási kérelem	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Egy elvégzendő <b>változtatás</b> formális kezdeményezése. Egy RFC részletinformációkat tartalmaz a javasolt <b>változtatásról</b> , és lehet akár papíron, akár elektronikusan rögzíteni. Az „RFC” kifejezést gyakran összetévesztik a <b>változásrekorddal</b> vagy magával a <b>változtatással</b> .
Request Fulfilment		<b>(Service Operation)</b> The <b>Process</b> responsible for managing the <b>Lifecycle</b> of all <b>Service Requests</b> .	kérésteljesítés	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a <b>folymat</b> , amely az összes <b>szolgáltatáskérés életciklusának</b> felügyeletéért felelős.
Requirement		<b>(Service Design)</b> A formal statement of what is needed. For example a <b>Service Level Requirement</b> , a <b>Project Requirement</b> or the required <b>Deliverables</b> for a <b>Process</b> .	követelmény	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Formális megfogalmazása annak, amire szükség van. Például ilyen egy <b>szolgáltatási követelmény</b> , egy <b>projektkövetelmény</b> vagy az igényelt <b>leszállítandók</b> egy <b>folymatnál</b> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		See <a href="#">Statement of Requirements</a> .		Ld. <a href="#">követelményjegyzék</a> .
Resilience		<b>(Service Design)</b> The ability of a <a href="#">Configuration Item</a> or <a href="#">IT Service</a> to resist <a href="#">Failure</a> or to <a href="#">Recover</a> quickly following a <a href="#">Failure</a> . For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. See <a href="#">Fault Tolerance</a> .	ellenálló képesség ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Egy <a href="#">konfigurációelem</a> vagy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> azon képessége, hogy véd a <a href="#">meghibásodástól</a> , vagy gyorsan <a href="#">visszaállítja</a> működését egy <a href="#">meghibásodást</a> követően. Például egy védőburkolattal ellátott kábel véd a meghibásodástól, ha nyomás alá helyezik. Ld. <a href="#">hibatűrő képesség</a> .
Resolution		<b>(Service Operation)</b> Action taken to repair the <a href="#">Root Cause</a> of an <a href="#">Incident</a> or <a href="#">Problem</a> , or to implement a <a href="#">Workaround</a> . In <a href="#">ISO/IEC 20000</a> , <a href="#">Resolution Processes</a> is the <a href="#">Process</a> group that includes <a href="#">Incident</a> and <a href="#">Problem Management</a> .	megoldás ( <i>MSZ 20000</i> )	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Intézkedés egy <a href="#">incidens</a> vagy <a href="#">probléma</a> eredendő okának kijavítására, vagy egy <a href="#">megkerülő megoldás</a> megvalósítására. Az <a href="#">ISO/IEC 20000</a> -ben a <a href="#">megoldási folyamatok</a> azt a <a href="#">folyamatcsoportot</a> jelenti, amely az <a href="#">incidens</a> - és <a href="#">problémakezelést</a> tartalmazza.
Resolution Processes		The <a href="#">ISO/IEC 20000 Process</a> group that includes <a href="#">Incident Management</a> and <a href="#">Problem Management</a> .	megoldási folyamatok ( <i>MSZ 20000</i> )	Az az <a href="#">ISO/IEC 20000</a> -beli <a href="#">folyamatcsoport</a> , amely az <a href="#">incidensmenedzsmentet</a> és a <a href="#">problémamenedzsmentet</a> tartalmazza.
Resource		<b>(Service Strategy)</b> A generic term that includes <a href="#">IT Infrastructure</a> , people, money or anything else that might help to deliver an <a href="#">IT Service</a> . Resources are considered to be <a href="#">Assets</a> of an <a href="#">Organisation</a> . See <a href="#">Capability</a> , <a href="#">Service Asset</a> .	erőforrás	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Általános fogalom, amelybe beletartozik az <a href="#">IT-infrastruktúra</a> , a személyzet, a pénz vagy bármi más, ami segíthet az <a href="#">IT-szolgáltatás</a> nyújtásában. Az erőforrásokat egy <a href="#">szervezet eszközeinek</a> tekintik. Ld. <a href="#">képesség</a> , <a href="#">szolgáltatási eszköz</a> .
Response Time		A measure of the time taken to complete an <a href="#">Operation</a> or <a href="#">Transaction</a> . Used in <a href="#">Capacity Management</a> as a measure of <a href="#">IT Infrastructure Performance</a> , and in <a href="#">Incident Management</a> as a measure of the time taken to answer the phone, or to start <a href="#">Diagnosis</a> .	válaszidő	Annak az időnek a mérőszáma, amit egy <a href="#">művelet</a> vagy <a href="#">tranzakció</a> teljesítése igénybe vesz. Használják a <a href="#">kapacitásmenedzsmentben</a> az <a href="#">IT-infrastruktúra teljesítményének</a> mérőszámaként, és az <a href="#">incidensmenedzsmentben</a> mint annak az időnek a mérőszáma, ami a telefonhívás megválaszolásához, vagy ami a <a href="#">diagnózis</a> elkezdéséhez szükséges.
Responsiveness		A measurement of the time taken to respond to something. This could be <a href="#">Response Time</a> of a <a href="#">Transaction</a> , or the speed with which an <a href="#">IT Service Provider</a> responds to an <a href="#">Incident</a> or <a href="#">Request for Change</a> etc.	reagáló képesség ( <i>ITIL V2</i> )	Annak az időnek a nagysága, ami valamire való reagáláshoz szükséges. Ez lehet egy <a href="#">tranzakció válaszideje</a> , vagy az a sebesség, amivel egy <a href="#">IT-szolgáltató</a> egy <a href="#">incidensre</a> vagy <a href="#">váltózkérelemre</a> reagál.
Restoration of Service		See <a href="#">Restore</a> .	szolgáltatás helyreállítása ( <i>ITIL V2</i> )	Ld. <a href="#">helyreállít</a> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Restore		<b>(Service Operation)</b> Taking action to return an <b>IT Service</b> to the <b>Users</b> after <b>Repair</b> and <b>Recovery</b> from an <b>Incident</b> . This is the primary <b>Objective</b> of <b>Incident Management</b> .	helyreállít ( <i>MSZ 20000</i> )	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Intézkedés egy <b>IT-szolgáltatás javítás</b> és <b>visszaállítás</b> utáni visszaadásáról a felhasználóknak. Ez az <b>incidenskezelés</b> fő célja.
Retire		<b>(Service Transition)</b> Permanent removal of an <b>IT Service</b> , or other <b>Configuration Item</b> , from the <b>Live Environment</b> . Retired is a stage in the <b>Lifecycle</b> of many <b>Configuration Items</b> .	visszavon – selejtez	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Egy <b>IT-szolgáltatás</b> vagy más <b>konfigurációelem</b> maradandó eltávolítása az <b>üzemi környezetből</b> . A visszavonás egy szakasz sok <b>konfigurációelem</b> életciklusában.
Return on Investment	ROI	<b>(Service Strategy) (Continual Service Improvement)</b> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. See <b>Net Present Value</b> , <b>Value on Investment</b> .	befektetésmegtérülés ( <i>ITIL V2</i> ) – beruházásmegtérülés	<b>(Szolgáltatásstratégia) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Egy befektetés várt hasznának mérése. A legegyszerűbb esetben ez a befektetés tiszta nyeresége osztva a befektetett eszközök nettó értékével. Ld. <b>nettó jelenérték</b> , <b>befektetésérték</b> .
Return to Normal		<b>(Service Design)</b> The phase of an <b>IT Service Continuity Plan</b> during which full normal operations are resumed. For example, if an alternate data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke <b>IT Service Continuity Plans</b> again.	visszatérés a normál működésre	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az <b>IT-szolgáltatásfolytonossági terv</b> nek az a szakasza, amelynek során a normál működés teljes körű folytatása megvalósul. Például, ha egy alternatív adatközpont volt használatban, akkor ez a szakasz az elsődleges adatközpontot újra működésbe hozza, és helyreállítja a képességet az <b>IT-szolgáltatásfolytonossági tervek</b> újbóli indítására.
Review		An evaluation of a <b>Change</b> , <b>Problem</b> , <b>Process</b> , <b>Project</b> etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the <b>Lifecycle</b> , and especially after <b>Closure</b> . The purpose of a Review is to ensure that all <b>Deliverables</b> have been provided, and to identify opportunities for improvement. See <b>Post Implementation Review</b> .	1. áttekintés ( <i>MSZ 20000</i> ) 2. átvizsgálás ( <i>MSZ EN ISO 9001:2001</i> ) – megvizsgálás – vizsgálat	Egy <b>változtatás</b> , <b>probléma</b> , <b>folyamat</b> , <b>projekt</b> stb. értékelése. Áttekintésekre általában az életciklus meghatározott pontjain kerül sor, és különösen a <b>lezárás</b> után. Az áttekintés célja annak biztosítása, hogy az összes <b>leszállítandó</b> t előállították, valamint javítási lehetőségek meghatározása. Ld. <b>megvalósítás utáni áttekintés</b> .
Rights		<b>(Service Operation)</b> Entitlements, or permissions, granted to a <b>User</b> or <b>Role</b> . For example the Right to modify particular data, or to authorize a <b>Change</b> .	jogok – jogosultságok	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Jogosultságok vagy engedélyek, amelyeket egy <b>felhasználónak</b> vagy egy <b>szerepnek</b> adnak meg. Például egy konkrét adat módosításának vagy egy <b>változtatás</b> engedélyezésének joga.
Risk		A possible <b>Event</b> that could cause harm or loss, or affect the ability to achieve <b>Objectives</b> . A	kockázat	Egy lehetséges <b>esemény</b> , ami kárt vagy veszteséget tud okozni, vagy hatással lehet <b>célok</b> elérésére. A



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		Risk is measured by the probability of a <b>Threat</b> , the <b>Vulnerability</b> of the <b>Asset</b> to that Threat, and the <b>Impact</b> it would have if it occurred.		kockázatot a <b>veszély</b> valószínűségével, az eszközök veszéllyel szembeni <b>sérülékenységével</b> és a bekövetkezés esetén fellépő <b>hatással</b> mérik.
Risk Assessment		The initial steps of <b>Risk Management</b> . Analysing the value of <b>Assets</b> to the business, identifying <b>Threats</b> to those <b>Assets</b> , and evaluating how <b>Vulnerable</b> each <b>Asset</b> is to those <b>Threats</b> . Risk Assessment can be quantitative (based on numerical data) or qualitative.	kockázatfelmérés ( <i>MSZ 20000</i> )	A <b>kockázatmenedzsment</b> kezdeti lépései. Annak elemzése, hogy milyen értéket jelentenek az <b>eszközök</b> az <b>üzlet</b> számára, az <b>eszközöket</b> fenyegető <b>veszélyek</b> meghatározása, és annak értékelése, hogy mennyire <b>sérülékenyek</b> az <b>eszközök</b> ezekkel a <b>veszélyekkel</b> szemben. A kockázatfelmérés lehet mennyiségi (számszerűsítő) vagy minőségi jellegű.
Risk Management		The <b>Process</b> responsible for identifying, assessing and controlling <b>Risks</b> . See <b>Risk Assessment</b> .	kockázatmenedzsment ( <i>ITIL V2</i> ) – kockázatkezelés	Az a <b>folyamat</b> , amely a <b>kockázatok</b> meghatározásáért, felméréseért és felügyeletéért felelős. Ld. <b>kockázatfelmérés</b> .
Role		A set of responsibilities, <b>Activities</b> and authorities granted to a person or team. A Role is defined in a <b>Process</b> . One person or team may have multiple Roles, for example the Roles of <b>Configuration Manager</b> and <b>Change Manager</b> may be carried out by a single person.	szerep	Olyan felelősségek, <b>tevékenységek</b> és felhatalmazások összessége, amelyeket egy személynek vagy egy csapatnak adnak. Szerepet <b>folyamat</b> ban adnak meg. Egy személynek vagy csapatnak több szerepe is lehet, például a <b>konfigurációmenedzser</b> és <b>változásmenedzser</b> szerepeket egyetlen személy is betöltheti.
Rollout		<b>(Service Transition)</b> Synonym for <b>Deployment</b> . Most often used to refer to complex or phased <b>Deployments</b> or <b>Deployments</b> to multiple locations.	kibocsátás ( <i>MSZ 20000</i> ) – terítés ( <i>MSZ 20000</i> )	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az <b>üzembe állítás</b> szinonimája. Leggyakrabban komplex, többfázisú vagy több helyszint érintő <b>üzembe állításra</b> szokták használni.
Root Cause		<b>(Service Operation)</b> The underlying or original cause of an <b>Incident</b> or <b>Problem</b> .	eredendő ok – kiváltó ok	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <b>incidens</b> vagy <b>probléma</b> mögötti, eredeti ok.
Root Cause Analysis	RCA	<b>(Service Operation)</b> An <b>Activity</b> that identifies the <b>Root Cause</b> of an <b>Incident</b> or <b>Problem</b> . RCA typically concentrates on <b>IT Infrastructure failures</b> . See <b>Service Failure Analysis</b> .	eredendő ok elemzése – kiváltó ok elemzése	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a <b>tevékenység</b> , amely meghatározza egy <b>incidens</b> vagy <b>probléma</b> <b>eredendő okát</b> . Az RCA jellemzően az <b>IT-infrastruktúra hibáira</b> összpontosít. Ld. <b>szolgáltatáshibaelemzés</b> .
Running Costs		Synonym for <b>Operational Costs</b>	működési költségek	Az <b>operatív költségek</b> szinonimája.
Scalability		The ability of an <b>IT Service, Process, Configuration Item</b> etc. to perform its agreed <b>Function</b> when the <b>Workload</b> or <b>Scope</b> changes.	skálázhatóság ( <i>ITIL V2</i> ) – méretezhetőség	Egy <b>IT-szolgáltatás, folyamat, konfigurációelem</b> stb. képessége, hogy megállapodás szerinti <b>funkcióját</b> a <b>munkaterhelés</b> vagy a <b>hatókör</b> változása esetén is végrehajtsa.



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Scope		The boundary, or extent, to which a <b>Process</b> , <b>Procedure</b> , <b>Certification</b> , <b>Contract</b> etc. applies. For example the Scope of <b>Change Management</b> may include all <b>Live IT Services</b> and related <b>Configuration Items</b> , the Scope of an <b>ISO/IEC 20000 Certificate</b> may include all <b>IT Services</b> delivered out of a named data centre.	1. hatókör ( <i>MSZ 20000</i> ) – terjedelem 2. alkalmazási terület ( <i>MSZ EN ISO 9001:2001</i> )	Az a határ vagy mérték, ameddig egy <b>folyamat</b> , <b>eljárás</b> , <b>tanúsítás</b> , <b>szerződés</b> stb. érvényessége kiterjed. Például a <b>változásmenedzsment</b> hatókörébe tartozhat az összes <b>üzemelő IT-szolgáltatás</b> és a kapcsolódó <b>konfigurációelemek</b> ; egy <b>ISO/IEC 20000 tanúsítvány</b> hatóköre kiterjedhet az összes olyan <b>IT-szolgáltatásra</b> , amelyet egy megnevezett adatközpontból nyújtanak.
Second-line Support		<b>(Service Operation)</b> The second level in a hierarchy of <b>Support Groups</b> involved in the resolution of <b>Incidents</b> and investigation of <b>Problems</b> . Each level contains more specialist skills, or has more time or other <b>Resources</b> .	második szintű támogatás ( <i>ITIL V2</i> ) – második vonalbeli támogatás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> A <b>támogató csoportok</b> hierarchiájában a második szint foglalkozik az <b>incidensek</b> megoldásával és a <b>problémák</b> kivizsgálásával. A nagyobb szint növekvő szakértelmet, növekvő időt vagy más <b>erőforrásokat</b> biztosít.
Security		See <b>Information Security Management</b>	biztonság – védelem	Ld. <b>információbiztonság-menedzsment</b> .
Security Control			védelmi intézkedés ( <i>MSZ 20000</i> ) – védintézkedés – óvintézkedés – ellenintézkedés – biztonsági intézkedés	
Security Management		Synonym for <b>Information Security Management</b>	biztonságmenedzsment – védelemdirányítás	Az <b>információbiztonság-menedzsment</b> szinonimája.
Security Policy		Synonym for <b>Information Security Policy</b>	biztonságpolitika – biztonsági szabályzat – védelmi politika	Az <b>információbiztonsági politika</b> szinonimája.
Separation of Concerns	SoC	<b>(Service Strategy)</b> An approach to <b>Designing</b> a solution or <b>IT Service</b> that divides the problem into pieces that can be solved independently. This approach separates "what" is to be done from "how" it is to be done.	szempontok elkülönítése	<b>Szolgáltatásstratégia)</b> Egy megoldás vagy <b>IT-szolgáltatás tervezésének</b> az a megközelítése, hogy a problémát olyan részekre bontják, amelyeket egymástól függetlenül meg lehet oldani. Ez a megközelítés elkülöníti azt, hogy „mit” kell tenni, attól, hogy „hogyan” kell megtenni.
Server		<b>(Service Operation)</b> A computer that is connected to a network and provides software <b>Functions</b> that are used by other computers.	szerver	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan hálózatra kötött számítógép, amely más számítógépek által használt szoftver <b>funkciókat</b> nyújt.
Service		A means of delivering value to <b>Customers</b> by	szolgáltatás ( <i>ITIL V2</i> )	Értékek <b>ügyfelek</b> számára történő előállításának az

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		facilitating <b>Outcomes Customers</b> want to achieve without the ownership of specific <b>Costs</b> and <b>Risks</b> .		a módja, amely az <b>ügyfelek</b> által igényelt <b>eredményeket</b> anélkül segíti elő, hogy bizonyos – tulajdonlással kapcsolatos – <b>költségek</b> és <b>kockázatok</b> fellépnének nála.
Service Acceptance Criteria	SAC	<b>(Service Transition)</b> A set of criteria used to ensure that an <b>IT Service</b> meets its functionality and <b>Quality Requirements</b> and that the <b>IT Service Provider</b> is ready to <b>Operate</b> the new <b>IT Service</b> when it has been <b>Deployed</b> . See <b>Acceptance</b> .	szolgáltatáselfogadási kritériumok – szolgáltatásátadásvételi kritériumok	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan kritériumhalmaz, amely biztosítja, hogy egy <b>IT-szolgáltatás</b> teljesíti mind a funkcionális, mind a <b>minőségi követelménye</b> it, és hogy az <b>IT-szolgáltató</b> készen áll az új <b>IT-szolgáltatást</b> üzemeltetni, ha azt <b>üzembe állítják</b> . Ld. <b>elfogadás</b> .
Service Analytics		<b>(Service Strategy)</b> A technique used in the <b>Assessment</b> of the <b>Business Impact</b> of <b>Incidents</b> . Service Analytics <b>Models</b> the dependencies between <b>Configuration Items</b> , and the dependencies of <b>IT Services</b> on <b>Configuration Items</b> .	szolgáltatáselemzés – szolgáltatásanalitika	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az <b>incidensek üzleti hatásának felmérésénél</b> használt technika. A szolgáltatáselemzés <b>modellezi</b> a mind a <b>konfigurációelemek</b> egymásközi, mind az <b>IT-szolgáltatások konfigurációelemektől</b> való függősegeit.
Service Asset		Any <b>Capability</b> or <b>Resource</b> of a <b>Service Provider</b> . See <b>Asset</b> .	1. szolgáltatási eszköz 2. szolgáltatáselem	A <b>szolgáltató</b> valamilyen <b>képessége</b> vagy <b>erőforrása</b> . Ld. <b>eszköz</b> .
Service Asset and Configuration Management	SACM	<b>(Service Transition)</b> The <b>Process</b> responsible for both <b>Configuration Management</b> and <b>Asset Management</b> .	szolgáltatáseszköz- és konfigurációmenedzsment – szolgáltatáseszköz- és konfigurációkezelés	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <b> folyamat</b> , amely mind a <b>konfigurációmenedzsmentért</b> , mind az <b>eszközmenedzsmentért</b> felelős.
Service Capacity Management	SCM	<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> The <b>Activity</b> responsible for understanding the <b>Performance</b> and <b>Capacity</b> of <b>IT Services</b> . The <b>Resources</b> used by each <b>IT Service</b> and the pattern of usage over time are collected, recorded, and analysed for use in the <b>Capacity Plan</b> . See <b>Business Capacity Management</b> , <b>Component Capacity Management</b> .	szolgáltatásszintű kapacitásmenedzsment – szolgáltatásszintű kapacitásgazdálkodás	<b>(Szolgáltatásstervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Az a <b>tevékenység</b> , amely az <b>IT-szolgáltatások teljesítményéért</b> és <b>kapacitásaiért</b> felelős. Ennek keretében összegyűjtik, rögzítik és elemzik az egyes <b>IT-szolgáltatások</b> által használt <b>erőforrásokat</b> , valamint használatuk időbeli szabályosságait annak érdekében, hogy ezeket a <b>kapacitástervben</b> felhasználhassák. Ld. <b>üzletszintű kapacitásmenedzsment</b> , <b>komponensszintű kapacitásmenedzsment</b> .
Service Catalogue		<b>(Service Design)</b> A database or structured <b>Document</b> with information about all <b>Live IT</b>	szolgáltatáskatalógus (MSZ 20000)	<b>(Szolgáltatásstervezés)</b> Egy olyan adatbázis vagy strukturált <b>dokumentum</b> , amely információkat tartal-

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<a href="#">Services</a> , including those available for <a href="#">Deployment</a> . The Service Catalogue is the only part of the <a href="#">Service Portfolio</a> published to <a href="#">Customers</a> , and is used to support the sale and delivery of <a href="#">IT Services</a> . The Service Catalogue includes information about deliverables, prices, contact points, ordering and request <a href="#">Processes</a> . See <a href="#">Contract Portfolio</a> .		maz az összes <a href="#">üzemelő IT-szolgáltatás</a> ról, beleértve azokat is, amelyek még csak várnak az <a href="#">üzembe állítás</a> ra. A szolgáltatáskatalógus az egyetlen olyan része a szolgáltatásportfóliónak, amit az <a href="#">ügyfelek</a> számára közzétesznek, és az <a href="#">IT-szolgáltatások</a> értékesítésének és nyújtásának támogatására használnak. A szolgáltatáskatalógus információt tartalmaz a leszállítandókról, az árakról, a kapcsolati pontokról, valamint a megrendelési és igénylési <a href="#">folyamatokról</a> . Ld. <a href="#">szerződésportfólió</a> .
Service Continuity			szolgáltatásfolytonosság (MSZ 20000)	
Service Continuity Management		Synonym for <a href="#">IT Service Continuity Management</a> .	szolgáltatásfolytonosság-menedzsment – szolgáltatásfolytonosság fenntartása	Az <a href="#">IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsment</a> szinonimája.
Service Continuity Plan			szolgáltatásfolytonossági terv (MSZ 20000) – üzemzavarelhárítási terv (MSZ 20000)	
Service Contract		<b>(Service Strategy)</b> A <a href="#">Contract</a> to deliver one or more <a href="#">IT Services</a> . The term Service Contract is also used to mean any <a href="#">Agreement</a> to deliver <a href="#">IT Services</a> , whether this is a legal <a href="#">Contract</a> or an <a href="#">SLA</a> . See <a href="#">Contract Portfolio</a> .	szolgáltatási szerződés	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> <a href="#">Szerződés</a> egy vagy több <a href="#">IT-szolgáltatás</a> nyújtására. A „szolgáltatási szerződés” kifejezést <a href="#">IT-szolgáltatás</a> nyújtására vonatkozó <a href="#">megállapodás</a> ra is használják függetlenül attól, hogy ez egy jogi <a href="#">szerződés</a> vagy egy <a href="#">SLA</a> . Ld. <a href="#">szerződésportfólió</a> .
Service Culture		A <a href="#">Customer</a> oriented <a href="#">Culture</a> . The major <a href="#">Objectives</a> of a Service Culture are <a href="#">Customer</a> satisfaction and helping the Customer to achieve their <a href="#">Business Objectives</a> .	szolgáltatási kultúra	<a href="#">Ügyfél</a> központú <a href="#">kultúra</a> . A szolgáltatási kultúra fő célja az <a href="#">ügyfél</a> kielégítése és annak elősegítése, hogy az ügyfél <a href="#">üzleti céljait</a> el tudja érni.
Service Delivery			szolgáltatásteljesítés (MSZ 20000) – szolgáltatásnyújtás (ITIL V2) – szolgáltatásbiztosítás	

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
			(ITIL V2)	
Service Delivery Processes			szolgáltatásteljesítési folyamatok (MSZ 20000)	
Service Design		<b>(Service Design)</b> A stage in the Lifecycle of an IT Service. Service Design includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Design.	szolgáltatástervezés – szolgáltatás tervezése	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az IT-szolgáltatás életciklusának egyik szakasza. A szolgáltatástervezés számos folyamatot és funkciót tartalmaz, valamint az ITIL alapkiadványok egyikének a címe. Ld. tervezés.
Service Design Package		<b>(Service Design) Document(s)</b> defining all aspects of an IT Service and its Requirements through each stage of its Lifecycle. A Service Design Package is produced for each new IT Service, major Change, or IT Service Retirement.	szolgáltatástervcsomag – szolgáltatási tervcsomag – szolgáltatásterv – szolgáltatási terv	<b>(Szolgáltatástervezés) Dokumentum(ok)</b> , amelyek leírják egy IT-szolgáltatás minden vonatkozását és követelményeit az életciklusának minden szakaszában. Minden új IT-szolgáltatásra, jelentős változtatásra vagy az IT-szolgáltatás visszavonására készítendő egy ilyen szolgáltatási tervcsomag.
Service Desk		<b>(Service Operation)</b> The Single Point of Contact between the Service Provider and the Users. A typical Service Desk manages Incidents and Service Requests, and also handles communication with the Users.	ügyfélszolgálat (MSZ 20000) – kiszolgáló részleg – kiszolgáló pult	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés) Egyetlen kapcsolati pont</b> a szolgáltató és a felhasználók között. Egy tipikus ügyfélszolgálat incidensekkel és szolgáltatáskérésekkel foglalkozik, továbbá kezeli a kommunikációt a felhasználókkal.
Service Failure Analysis	SFA	<b>(Service Design)</b> An Activity that identifies underlying causes of one or more IT Service interruptions. SFA identifies opportunities to improve the IT Service Provider's Processes and tools, and not just the IT Infrastructure. SFA is a time constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis. See Root Cause Analysis.	szolgáltatáshiba-elemzés	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan tevékenység, amely a mögöttes okait határozza meg valamely IT-szolgáltatás egy vagy több megszakadásának. Az SFA lehetőségeket tár fel nemcsak az IT-infrastruktúrájának, hanem az IT-szolgáltató folyamatainak és eszközeinek fejlesztésére is. Az SFA egy időben korlátozott, projektszerű és nem valamilyen folyamatos elemzési tevékenység. Ld. eredendő ok elemzése.
Service Hours		<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> An agreed time period when a particular IT Service should be Available. For example, "Monday-Friday 08:00 to 17:00 except public holidays". Service Hours should be defined in a Service Level Agreement.	szolgáltatási idő(szak) (MSZ 20000) – szolgáltatásnyitvatartási idő	<b>(Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Az a megállapodás szerinti időszak, amikor egy adott IT-szolgáltatás rendelkezésre állását biztosítani kell. Például „hétfőtől péntekig 08:00-tól 17:00-ig kivéve az állami ünnepeket”. A szolgáltatási időszakot a szolgáltatási megállapodásban kell megadni.
Service Improvement Plan	SIP	<b>(Continual Service Improvement)</b> A formal Plan to implement improvements to a Process	szolgáltatásfejlesztési terv (MSZ 20000)	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Formális terv folyamat vagy IT-szolgáltatás fejlesztésének megvaló-

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		or <a href="#">IT Service</a> .	– szolgáltatásjavítási terv	sítására.
Service Knowledge Management System	SKMS	<b>(Service Transition)</b> A set of tools and databases that are used to manage knowledge and information. The SKMS includes the <a href="#">Configuration Management System</a> , as well as other tools and databases. The SKMS stores, manages, updates, and presents all information that an <a href="#">IT Service Provider</a> needs to manage the full <a href="#">Lifecycle</a> of <a href="#">IT Services</a> .	szolgáltatási ismeretmenedzsmentrendszer – szolgáltatás ismeretkezelési rendszere	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Eszközök és adatbázisok olyan összessége, amelyet az ismeretek és az információk kezelésére használnak. Az SKMS tartalmazza a <a href="#">konfigurációmenedzsment rendszert</a> , valamint más eszközöket és adatbázisokat is. Az SKMS az összes információt tárolja, felügyeli, aktualizálja és megjeleníti, amire egy <a href="#">IT-szolgáltató</a> nak szüksége van az <a href="#">IT-szolgáltatások</a> teljes <a href="#">életciklus</a> ának kezeléséhez.
Service Level		Measured and reported achievement against one or more <a href="#">Service Level Targets</a> . The term Service Level is sometimes used informally to mean <a href="#">Service Level Target</a> .	szolgáltatási szint – szolgáltatásszint	Egy vagy több <a href="#">szolgáltatási célkitűzés</a> sel szemben mért és kimutatott teljesítmény. A „szolgáltatási szint” kifejezést időnként informálisan a <a href="#">szolgáltatási célkitűzés</a> re is használják..
Service Level Agreement	SLA	<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> An <a href="#">Agreement</a> between an <a href="#">IT Service Provider</a> and a <a href="#">Customer</a> . The SLA describes the <a href="#">IT Service</a> , documents <a href="#">Service Level Targets</a> , and specifies the responsibilities of the <a href="#">IT Service Provider</a> and the <a href="#">Customer</a> . A single SLA may cover multiple <a href="#">IT Services</a> or multiple <a href="#">Customers</a> . See <a href="#">Operational Level Agreement</a> .	szolgáltatási megállapodás ( <i>MSZ 20000</i> ) – szolgáltatásszint-megállapodás ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatásstervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> <a href="#">Megállapodás</a> az <a href="#">IT-szolgáltató</a> és az <a href="#">ügyfél</a> között. Az SLA leírja az <a href="#">IT-szolgáltatást</a> , dokumentálja a <a href="#">szolgáltatási célkitűzéseket</a> , és megadja az <a href="#">IT-szolgáltató</a> és az <a href="#">ügyfél</a> felelősségeit. Egyetlen SLA több <a href="#">IT-szolgáltatást</a> vagy több <a href="#">ügyfelet</a> is lefedhet. Ld..
Service Level Management	SLM	<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> The <a href="#">Process</a> responsible for negotiating <a href="#">Service Level Agreements</a> , and ensuring that these are met. SLM is responsible for ensuring that all <a href="#">IT Service Management Processes</a> , <a href="#">Operational Level Agreements</a> , and <a href="#">Underpinning Contracts</a> , are appropriate for the agreed <a href="#">Service Level Targets</a> . SLM monitors and reports on <a href="#">Service Levels</a> , and holds regular <a href="#">Customer</a> reviews.	szolgáltatásszint-menedzsment – szolgáltatásszint-biztosítás ( <i>MSZ 20000</i> ) – szolgáltatásszint biztosítása ( <i>MSZ 20000</i> )	<b>(Szolgáltatásstervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Az a folyamat, amely a <a href="#">szolgáltatási megállapodások</a> letárgyalásáért, és ezek betartásáért felelős. Az SLM felelős azért, hogy az összes <a href="#">IT-szolgáltatásmenedzsment folyamat</a> , <a href="#">üzemeltetési megállapodás</a> és <a href="#">támogató szerződés</a> megfelelő legyen a megállapodás szerinti <a href="#">szolgáltatási célkitűzések</a> hez. Az SLM megfigyeli és kimutatja a <a href="#">szolgáltatási szinteket</a> , és rendszeresen áttekintéseket tart az <a href="#">ügyfél</a> lel.
Service Level Package	SLP	<b>(Service Strategy)</b> A defined level of <a href="#">Utility</a> and <a href="#">Warranty</a> for a particular <a href="#">Service Package</a> . Each SLP is designed to meet the needs of a	szolgáltatásszint-csomag – szolgáltatásszint-leírás	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> A <a href="#">funkcionalitás</a> és <a href="#">garancia</a> adott <a href="#">szolgáltatáscsomag</a> ra megadott szintje. Minden SLP-t egy adott <a href="#">üzleti tevékenységminta</a> igénye-



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		particular <a href="#">Pattern of Business Activity</a> . See <a href="#">Line of Service</a> .		inek megfelelően állítanak össze. Ld. <a href="#">szolgáltatásvonal</a> .
Service Level Requirement	SLR	<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> A <a href="#">Customer Requirement</a> for an aspect of an <a href="#">IT Service</a> . SLRs are based on <a href="#">Business Objectives</a> and are used to negotiate agreed <a href="#">Service Level Targets</a> .	szolgáltatási követelmény – szolgáltatásszint-követelmény	<b>(Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Egy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> valamelyik tulajdonságára vonatkozó <a href="#">ügyfélkövetelmény</a> . Az SLR-ek <a href="#">üzleti célok</a> on alapulnak, és a <a href="#">szolgáltatási célkitűzések</a> ben való megállapodás tárgyalásánál használják.
Service Level Target		<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> A commitment that is documented in a <a href="#">Service Level Agreement</a> . Service Level Targets are based on <a href="#">Service Level Requirements</a> , and are needed to ensure that the <a href="#">IT Service</a> design is <a href="#">Fit for Purpose</a> . Service Level Targets should be <a href="#">SMART</a> , and are usually based on <a href="#">KPIs</a> .	szolgáltatási célkitűzés (MSZ 20000) – szolgáltatásszint-célkitűzés	<b>(Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Olyan elkötelezettség, amelyet <a href="#">szolgáltatási megállapodás</a> ban dokumentálnak. A szolgáltatási célkitűzések <a href="#">szolgáltatási követelmények</a> en alapulnak, és annak biztosításához szükségesek, hogy az <a href="#">IT-szolgáltatás</a> terve <a href="#">alkalmas a célra</a> . A szolgáltatási célkitűzések legyenek <a href="#">SMART</a> -ok, és általában <a href="#">KPI</a> -ken alapulnak.
Service Maintenance Objective	SMO	<b>(Service Operation)</b> The expected time that a <a href="#">Configuration Item</a> will be unavailable due to planned maintenance <a href="#">Activity</a> .	szolgáltatáskarbantartási cél	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a várható időtartam, amíg egy <a href="#">konfigurációelem</a> elérhetetlen lesz valamilyen betervezett karbantartási <a href="#">tevékenység</a> miatt.
Service Management		Service Management is a set of specialized organizational capabilities for providing value to <a href="#">customers</a> in the form of services.	szolgáltatásmenedzsment (ITIL V2) – szolgáltatásirányítás (MSZ 20000)	A szolgáltatásmenedzsment olyan szakosult szervezeti képességek összessége, amelyek szolgáltatások formájában értéket adnak <a href="#">ügyfelek</a> nek.
Service Management Lifecycle		An approach to <a href="#">IT Service Management</a> that emphasizes the importance of coordination and <a href="#">Control</a> across the various <a href="#">Functions</a> , <a href="#">Processes</a> , and <a href="#">Systems</a> necessary to manage the full <a href="#">Lifecycle</a> of <a href="#">IT Services</a> . The Service Management Lifecycle approach considers the <a href="#">Strategy</a> , <a href="#">Design</a> , <a href="#">Transition</a> , <a href="#">Operation</a> and <a href="#">Continuous Improvement</a> of <a href="#">IT Services</a> .	szolgáltatásmenedzsment-életciklus – szolgáltatásirányítási életciklus	Az <a href="#">IT-szolgáltatásmenedzsment</a> olyan megközelítése, amely a koordináció és <a href="#">felügyelet</a> fontosságát hangsúlyozza azon különböző <a href="#">funkciók</a> , <a href="#">folyamatok</a> és <a href="#">rendszerek</a> között, amelyek az <a href="#">IT-szolgáltatások</a> teljes <a href="#">életciklus</a> ának irányításához szükségesek. A szolgáltatásmenedzsment-életciklus egy olyan megközelítés, amely kiterjed az <a href="#">IT-szolgáltatások</a> <a href="#">stratégiájára</a> , <a href="#">tervezésére</a> , <a href="#">bevezetésére</a> , <a href="#">üzemeltetésére</a> és <a href="#">állandó fejlesztésére</a> .
Service Manager		A manager who is responsible for managing the end-to-end <a href="#">Lifecycle</a> of one or more <a href="#">IT Services</a> . The term Service Manager is also used to mean any manager within the <a href="#">IT Service Provider</a> . Most commonly used to refer to a	szolgáltatásmenedzser – szolgáltatásirányító	Olyan menedzser, aki egy vagy több <a href="#">IT-szolgáltatás</a> teljes <a href="#">életciklus</a> ának irányításáért felelős. A „szolgáltatásmenedzser” kifejezést használják az <a href="#">IT-szolgáltató</a> különböző menedzsereinek megnevezésére is. A leggyakrabban az <a href="#">üzletikapcsolat-mene-</a>



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<a href="#">Business Relationship Manager</a> , a <a href="#">Process Manager</a> , an <a href="#">Account Manager</a> or a senior manager with responsibility for <a href="#">IT Services</a> overall.		dzserre, a <a href="#">folyamatmenedzserre</a> , az <a href="#">ügyfélkapcsolati menedzserre</a> vagy olyan felsőbb vezetőre használják, akinek az <a href="#">IT-szolgáltatásokkal</a> kapcsolatban átfogó felelőssége van.
Service Operation		<b>(Service Operation)</b> A stage in the <a href="#">Lifecycle</a> of an <a href="#">IT Service</a> . Service Operation includes a number of <a href="#">Processes</a> and <a href="#">Functions</a> and is the title of one of the Core <a href="#">ITIL</a> publications. See <a href="#">Operation</a> .	szolgáltatásüzemeltetés – szolgáltatás üzemeltetése	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <a href="#">IT-szolgáltatás életciklusának</a> egyik szakasza. A szolgáltatásüzemeltetés számos <a href="#">folyamatot</a> és <a href="#">funkciót</a> tartalmaz, valamint az <a href="#">ITIL</a> alapkivadványok egyikének a címe. Ld. <a href="#">üzemeltetés</a> .
Service Outage			szolgáltatáskiesés ( <i>MSZ 20000</i> ) – szolgáltatásleállás	
Service Owner		<b>(Continual Service Improvement)</b> A <a href="#">Role</a> which is accountable for the delivery of a specific <a href="#">IT Service</a> .	szolgáltatásgazda ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Az a <a href="#">szerep</a> , amin egy adott <a href="#">IT-szolgáltatás</a> nyújtása számonkérhető.
Service Package		<b>(Service Strategy)</b> A detailed description of an <a href="#">IT Service</a> that is available to be delivered to <a href="#">Customers</a> . A Service Package includes a <a href="#">Service Level Package</a> and one or more <a href="#">Core Services</a> and <a href="#">Supporting Services</a> .	szolgáltatáscsomag – szolgáltatási csomag – szolgáltatásleírás	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy olyan <a href="#">IT-szolgáltatás</a> részletes leírása, amely készen áll az <a href="#">ügyfeleknek</a> történő átadásra. Egy szolgáltatáscsomag tartalmaz egy <a href="#">szolgáltatásszint-csomagot</a> , valamint egy vagy több <a href="#">alapszolgáltatást</a> és <a href="#">támogató szolgáltatást</a> .
Service Pipeline		<b>(Service Strategy)</b> A database or structured <a href="#">Document</a> listing all <a href="#">IT Services</a> that are under consideration or <a href="#">Development</a> , but are not yet available to <a href="#">Customers</a> . The Service Pipeline provides a <a href="#">Business</a> view of possible future <a href="#">IT Services</a> and is part of the <a href="#">Service Portfolio</a> which is not normally published to <a href="#">Customers</a> .	szolgáltatás-várólista – szolgáltatáselőjegyzék – szolgáltatáselőjegyzés – tervbe v. előjegyzésbe vett szolgáltatások listája	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy olyan adatbázis vagy strukturált <a href="#">dokumentum</a> , amely felsorolja az összes <a href="#">IT-szolgáltatást</a> , amely már előkészítés vagy <a href="#">fejlesztés</a> alatt áll, de még nem áll rendelkezésre az <a href="#">ügyfelek</a> számára. A szolgáltatás-várólista az esetleges jövőbeli <a href="#">IT-szolgáltatásokat</a> adja meg <a href="#">üzleti</a> nézőpontból, és része a <a href="#">szolgáltatásportfóliónak</a> , amelyet általában nem tesznek közzé az <a href="#">ügyfeleknek</a> .
Service Portfolio		<b>(Service Strategy)</b> The complete set of <a href="#">Services</a> that are managed by a <a href="#">Service Provider</a> . The Service Portfolio is used to manage the entire <a href="#">Lifecycle</a> of all <a href="#">Services</a> , and includes three <a href="#">Categories</a> : <a href="#">Service Pipeline</a> (proposed or in <a href="#">Development</a> ); <a href="#">Service Catalogue</a> (Live or available for <a href="#">Deployment</a> ); and <a href="#">Retired Services</a> . See <a href="#">Service Portfolio Management</a> , <a href="#">Contract</a>	szolgáltatásportfólió – szolgáltatásállomány	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy <a href="#">szolgáltató</a> által felügyelt <a href="#">szolgáltatások</a> teljes köre. A szolgáltatásportfóliót az összes <a href="#">szolgáltatás</a> teljes <a href="#">életciklusának</a> irányítására használják, és a szolgáltatások három <a href="#">kategóriáját</a> tartalmazza: <a href="#">szolgáltatás-várólista</a> (javasolt vagy <a href="#">fejlesztés</a> alatt álló); <a href="#">szolgáltatáskatalógus</a> (üzemelő vagy <a href="#">üzembe állításra</a> kész); és <a href="#">visszavont szolgáltatások</a> . Ld. <a href="#">szolgáltatásportfólió-menedzsment</a> ,

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		<a href="#">Portfolio</a> .		<a href="#">szerződésportfólió</a> .
Service Portfolio Management	SPM	<b>(Service Strategy)</b> The <a href="#">Process</a> responsible for managing the <a href="#">Service Portfolio</a> . Service Portfolio Management considers <a href="#">Services</a> in terms of the <a href="#">Business</a> value that they provide.	szolgáltatásportfólió-menedzsment – szolgáltatásportfólió-kezelés	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az a <a href="#">folyamat</a> , amely a <a href="#">szolgáltatásportfólió</a> kezelésért felelős. A szolgáltatásportfólió-menedzsment a <a href="#">szolgáltatásoknál</a> az általuk nyújtott <a href="#">üzleti</a> értékből indul ki.
Service Potential		<b>(Service Strategy)</b> The total possible value of the overall <a href="#">Capabilities</a> and <a href="#">Resources</a> of the <a href="#">IT Service Provider</a> .	szolgáltatási potenciál – szolgáltatásösszérték	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az <a href="#">IT-szolgáltató</a> összes <a href="#">képességének</a> és <a href="#">erőforrásának</a> teljes értéke.
Service Provider		<b>(Service Strategy)</b> An <a href="#">Organisation</a> supplying <a href="#">Services</a> to one or more <a href="#">Internal Customers</a> or <a href="#">External Customers</a> . Service Provider is often used as an abbreviation for <a href="#">IT Service Provider</a> . See <a href="#">Type I Service Provider</a> , <a href="#">Type II Service Provider</a> , <a href="#">Type III Service Provider</a> .	szolgáltató ( <i>MSZ 20000</i> )	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy vagy több <a href="#">belső ügyfélnek</a> vagy <a href="#">külső ügyfélnek</a> <a href="#">szolgáltatásokat</a> nyújtó <a href="#">szervezet</a> . A „szolgáltató”-t gyakran az <a href="#">IT-szolgáltató</a> rövidítéseként használják. Ld. <a href="#">I. típusú szolgáltató</a> , <a href="#">II. típusú szolgáltató</a> , <a href="#">III. típusú szolgáltató</a> .
Service Provider Interface	SPI	<b>(Service Strategy)</b> An interface between the <a href="#">IT Service Provider</a> and a <a href="#">User</a> , <a href="#">Customer</a> , <a href="#">Business Process</a> , or a <a href="#">Supplier</a> . Analysis of Service Provider Interfaces helps to coordinate end-to-end management of <a href="#">IT Services</a> .	szolgáltató kapcsolati pontja – szolgáltatóinterfész	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Kapcsolati pont az <a href="#">IT-szolgáltató</a> és a <a href="#">felhasználó</a> , <a href="#">ügyfél</a> , <a href="#">üzleti folyamat</a> vagy <a href="#">szállító</a> között. A szolgáltatás kapcsolati pontjainak elemzése elősegíti az <a href="#">IT-szolgáltatások</a> ügyfél- és eredményközpontú irányítását.
Service Provisioning Optimization	SPO	<b>(Service Strategy)</b> Analysing the finances and constraints of an <a href="#">IT Service</a> to decide if alternative approaches to <a href="#">Service</a> delivery might reduce <a href="#">Costs</a> or improve <a href="#">Quality</a> .	szolgáltatásoptimalizálás	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> pénzügyeinek és korlátainak elemzése, hogy dönthesse-e a <a href="#">szolgáltatásnyújtás</a> alternatív megközelítéseiről, amelyek csökkenthetik a <a href="#">költségeket</a> vagy javítják a <a href="#">minőséget</a> .
Service Reporting		<b>(Continual Service Improvement)</b> The <a href="#">Process</a> responsible for producing and delivering reports of achievement and trends against <a href="#">Service Levels</a> . Service Reporting should agree the format, content and frequency of reports with <a href="#">Customers</a> .	szolgáltatásjelentés	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Az a <a href="#">folyamat</a> , amely olyan jelentések készítéséért és leszállításáért felelős, amelyek a <a href="#">szolgáltatási szintekhez</a> képesti eredményekről és tendenciákról szólnak. A szolgáltatásjelentés keretében állapotodjanak meg az ügyfelekkel a jelentések formáját, tartalmát és gyakoriságát illetően.
Service Request		<b>(Service Operation)</b> A request from a <a href="#">User</a> for information, or advice, or for a <a href="#">Standard Change</a> or for <a href="#">Access</a> to an <a href="#">IT Service</a> . For example to reset a password, or to provide standard <a href="#">IT Services</a> for a new <a href="#">User</a> . Service Requests are usually handled by a <a href="#">Service</a>	szolgáltatáskérés ( <i>MSZ 20000</i> )	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egy <a href="#">felhasználótól</a> származó, információra, tanácsra, <a href="#">szokásos változtatásra</a> vagy <a href="#">IT-szolgáltatáshoz</a> történő <a href="#">hozzáférésre</a> vonatkozó kérés. Például jelszó visszaállítása vagy standard <a href="#">IT-szolgáltatások</a> nyújtása egy új <a href="#">felhasználó</a> számára. A szolgáltatáskéréseket általában az

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		Desk, and do not require an RFC to be submitted. See Request Fulfilment.		ügyfélszolgálat kezeli, és nincs szükség RFC leadására. Ld. kérelmeljesítés.
Service Sourcing		<b>(Service Strategy)</b> The Strategy and approach for deciding whether to provide a Service internally or to Outsource it to an External Service Provider. Service Sourcing also means the execution of this Strategy. Service Sourcing includes: • Internal Sourcing - Internal or Shared Services using Type I or Type II Service Providers. • Traditional Sourcing - Full Service Outsourcing using a Type III Service Provider. • Multivendor Sourcing - Prime, Consortium or Selective Outsourcing using Type III Service Providers.	szolgáltatásellátás	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Stratégia és megközelítés, hogy dönteni lehessen egy szolgáltatás belülről történő nyújtásáról vagy külső szolgáltatónak történő kiszervezéséről. A szolgáltatásellátás egyúttal ennek a stratégiának a végrehajtását is jelenti. A szolgáltatásellátás fajtái: – belső ellátás: belső vagy osztott szolgáltatások I. vagy II. típusú szolgáltatók használatával. – hagyományos ellátás: teljes körű szolgáltatáskihelyezés III. típusú szolgáltatók használatával. – többpartneres ellátás: elsődleges, konzorciumi vagy szelektív kiszervezés III. típusú szolgáltatók használatával.
Service Strategy		<b>(Service Strategy)</b> The title of one of the Core ITIL publications. Service Strategy establishes an overall Strategy for IT Services and for IT Service Management.	szolgáltatásstratégia – szolgáltatási stratégia	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az ITIL alapkiadványok egyikének a címe. A szolgáltatásstratégia átfogó stratégiát hoz létre az IT-szolgáltatások és az IT-szolgáltatásmenedzsment számára.
Service Support			szolgáltatástámogatás (MSZ 20000)	
Service Transition		<b>(Service Transition)</b> A stage in the Lifecycle of an IT Service. Service Transition includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Transition.	szolgáltatásbevezetés – szolgáltatás bevezetése	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az IT-szolgáltatás életciklusának egyik szakasza. A szolgáltatásbevezetés számos folyamatot és funkciót tartalmaz, valamint az ITIL alapkiadványok egyikének a címe. Ld. bevezetés.
Service Upgrade			szolgáltatásbővítés (MSZ 20000)	
Service Utility		<b>(Service Strategy)</b> The Functionality of an IT Service from the Customer's perspective. The Business value of an IT Service is created by the combination of Service Utility (what the Service does) and Service Warranty (how well it does it). See Utility.	szolgáltatáshasznosság – szolgáltatásfunkcionalitás – szolgáltatáshaszon	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy IT-szolgáltatás funkcionálitása az ügyfél szempontjából. Egy IT-szolgáltatás üzleti értékét a szolgáltatáshasznosság (amit a szolgáltatás végez) és a szolgáltatás-garancia (mennyire végzi jól) együttesen hozzák létre.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
				Ld. <a href="#">hasznosság</a> .
Service Validation and Testing		<b>(Service Transition)</b> The <a href="#">Process</a> responsible for <a href="#">Validation</a> and <a href="#">Testing</a> of a new or <a href="#">Changed IT Service</a> . Service Validation and Testing ensures that the <a href="#">IT Service</a> matches its <a href="#">Design Specification</a> and will meet the needs of the <a href="#">Business</a> .	szolgáltatásellenőrzés és -tesztelés	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <a href="#">folyamat</a> , amely egy új vagy megváltoztatott <a href="#">IT-szolgáltatás végellenőrzéséért</a> és <a href="#">teszteléséért</a> felelős. A szolgáltatásellenőrzés és -tesztelés biztosítja, hogy az <a href="#">IT-szolgáltatás</a> megfeleljen a <a href="#">tervelőírásoknak</a> , és kielégíti az <a href="#">üzleti igényeket</a> .
Service Valuation		<b>(Service Strategy)</b> A measurement of the total <a href="#">Cost</a> of delivering an <a href="#">IT Service</a> , and the total value to the <a href="#">Business</a> of that <a href="#">IT Service</a> . Service Valuation is used to help the <a href="#">Business</a> and the <a href="#">IT Service Provider</a> agree on the value of the <a href="#">IT Service</a> .	szolgáltatásértékelés	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Az <a href="#">IT-szolgáltatás</a> teljes <a href="#">költségének</a> és az <a href="#">üzlet</a> számára adott teljes értékének a lemerése. A szolgáltatásértékelés elősegíti, hogy az <a href="#">üzlet</a> és az <a href="#">IT-szolgáltató</a> megegyezzen az <a href="#">IT-szolgáltatás</a> értékében.
Service Warranty		<b>(Service Strategy)</b> Assurance that an <a href="#">IT Service</a> will meet agreed <a href="#">Requirements</a> . This may be a formal <a href="#">Agreement</a> such as a <a href="#">Service Level Agreement</a> or <a href="#">Contract</a> , or may be a marketing message or brand image. The <a href="#">Business</a> value of an <a href="#">IT Service</a> is created by the combination of <a href="#">Service Utility</a> (what the <a href="#">Service</a> does) and Service Warranty (how well it does it). See <a href="#">Warranty</a> .	szolgáltatásgarancia	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Annak biztosítása, hogy egy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> teljesíteni fogja a kölcsönösen elfogadott <a href="#">követelményeket</a> . Ez lehet egy formális <a href="#">megállapodás</a> , mint pl. <a href="#">szolgáltatási megállapodás</a> vagy <a href="#">szerződés</a> , vagy lehet valamilyen marketing üzenet, ill. márka. Egy <a href="#">IT-szolgáltatás üzleti értékét</a> a <a href="#">szolgáltatás hasznossága</a> (amit a szolgáltatás csinál) és az arra vonatkozó garancia (mennyire csinálja jól) együttesen hozzák létre. Ld. <a href="#">garancia</a> .
Serviceability		<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> The ability of a <a href="#">Third Party Supplier</a> to meet the terms of their <a href="#">Contract</a> . This <a href="#">Contract</a> will include agreed levels of <a href="#">Reliability</a> , <a href="#">Maintainability</a> or <a href="#">Availability</a> for a <a href="#">Configuration Item</a> .	1. szolgáltatáskészség 2. szervizelhetőség (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatásstervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Egy <a href="#">külső szolgáltató</a> képessége <a href="#">szerződéses feltételeinek</a> betartására, ahol a <a href="#">szerződés</a> egy <a href="#">konfigurációelem megbízhatóságának</a> , <a href="#">karbantartásának</a> vagy <a href="#">rendelkezésre állásának</a> kölcsönösen elfogadott szintjeit tartalmazza.
Shift		<b>(Service Operation)</b> A group or team of people who carry out a specific <a href="#">Role</a> for a fixed period of time. For example there could be four shifts of <a href="#">IT Operations Control</a> personnel to support an <a href="#">IT Service</a> that is used 24 hours a day.	váltás – műszak	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egyének olyan csoportja vagy csapata, akik meghatározott <a href="#">szerepet</a> töltenek be adott időszakban. Például lehet négy váltása az <a href="#">IT-üzemelésmenedzsment</a> személyzetének a nap 24 órájában használt <a href="#">IT-szolgáltatás</a> támogatására.
Skill			szakképzettség (MSZ 20000)	

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
			<ul style="list-style-type: none"> <li>– szakértelem</li> <li>– szakmai képesség</li> </ul>	
Simulation modelling		<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> A technique that creates a detailed <b>Model</b> to predict the behaviour of a <b>Configuration Item</b> or <b>IT Service</b> . Simulation Models can be very accurate but are expensive and time consuming to create. A Simulation Model is often created by using the actual <b>Configuration Items</b> that are being modelled, with artificial <b>Workloads</b> or <b>Transactions</b> . They are used in <b>Capacity Management</b> when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a <b>Performance Benchmark</b> .	szimulációs modellezés	<b>(Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Olyan technika, amely részletes modellt készít egy <b>konfigurációelem</b> vagy <b>IT-szolgáltatás</b> viselkedésének előrejelzésére. A szimulációs modellek nagyon pontosak lehetnek, de költséges és időigényes az előállításuk. A szimulációs modellt gyakran annak a tényleges <b>konfigurációelem</b> nek a felhasználásával hozzák létre, amelyeket éppen modellezik, mesterséges <b>munkaterhelések</b> vagy <b>tranzakciók</b> segítségével. A <b>kapacitásmenedzsment</b> nél használják ezeket, ahol fontosak a pontos eredmények. A szimulációs modellt időnként <b>teljesítményfelmérés</b> nek hívják.
Single Point of Contact	SPOC	<b>(Service Operation)</b> Providing a single consistent way to communicate with an <b>Organisation</b> or <b>Business Unit</b> . For example, a Single Point of Contact for an <b>IT Service Provider</b> is usually called a <b>Service Desk</b> .	egyetlen kapcsolati pont	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Egyetlen, konzisztens módot nyújtani a kommunikációra egy <b>szervezettel</b> vagy <b>üzleti egységgel</b> . Például az egyetlen kapcsolati pontot egy IT-szolgáltatóval általában <b>ügyfélszolgálat</b> nak hívják.
Single Point of Failure	SPOF	<b>(Service Design)</b> Any <b>Configuration Item</b> that can cause an <b>Incident</b> when it fails, and for which a <b>Countermeasure</b> has not been implemented. A SPOF may be a person, or a step in a <b>Process</b> or <b>Activity</b> , as well as a <b>Component</b> of the <b>IT Infrastructure</b> . See <b>Failure</b> .	független meghibásodási pont <ul style="list-style-type: none"> <li>– független hibaforrás</li> <li>– önálló hibaforrás</li> <li>– elemi hibaforrás (<i>ITIL V2</i>)</li> </ul>	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Bármilyen <b>konfigurációelem</b> , amely <b>incidenst</b> okozhat, ha meghibásodik, és amelyre nem valósítottak meg <b>ellenintézkedést</b> . SPOF ugyanúgy lehet egy személy, vagy egy <b>folyamat</b> , ill. <b>tevékenység</b> egy lépése, mint az <b>IT-infrastruktúra</b> egy <b>komponense</b> . Ld. <b>meghibásodás</b> .
SLAM Chart		<b>(Continual Service Improvement)</b> A Service Level Agreement Monitoring Chart is used to help monitor and report achievements against <b>Service Level Targets</b> . A SLAM Chart is typically colour coded to show whether each agreed <b>Service Level Target</b> has been met, missed, or nearly missed during each of the previous 12 months.	SLAM-diagram <ul style="list-style-type: none"> <li>– SLA-követő diagram</li> <li>– szolgáltatáskövető diagram</li> </ul>	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Az SLA-követő diagramot a <b>szolgáltatási célkitűzések</b> hez képest elért eredmények megfigyelésére és kimutatására használják. Egy SLAM-diagram általában színkódolást alkalmaz annak bemutatására, vajon az egyes, kölcsönösen elfogadott <b>szolgáltatási célkitűzéseket</b> teljesítették-e, megsértették-e vagy csak majdnem sértették-e az elmúlt 12 hónap során.
Specific, Measurable,	SMART	<b>(Service Design) (Continual Service Improvement)</b> An acronym for helping to	specifikus, mérhető,	<b>(Szolgáltatástervezés) (Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Rövidítés, ami segít arra emlékezni, hogy a



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Achievable, Relevant, Timely		remember that targets in <a href="#">Service Level Agreements</a> and <a href="#">Project Plans</a> should be Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Timely.	elérhető, lényeges, jól időzített	<a href="#">szolgáltatási megállapodásokban</a> vagy <a href="#">projekttervekben</a> a célkitűzések legyenek mindig specifikusak, mérhetők, elérhetőek, lényegesek és jól időzítettek.
Snapshot		<b>(Service Transition)</b> The current state of a <a href="#">Configuration</a> as captured by a discovery tool. Also used as a synonym for <a href="#">Benchmark</a> . See <a href="#">Baseline</a> .	pillanatfelvétel – pillanatkép	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Egy <a href="#">konfiguráció</a> mindenkori állapota, ahogy azt egy megfigyelő eszköz rögzítette. Az <a href="#">állapotfelvétel</a> szinonimájaként is használják. Ld. <a href="#">alapállapot</a> .
Source		See <a href="#">Service Sourcing</a> .	forrás – ellátó	Ld. <a href="#">szolgáltatásellátás</a> .
Specification		A formal definition of <a href="#">Requirements</a> . A Specification may be used to define technical or <a href="#">Operational Requirements</a> , and may be internal or external. Many public <a href="#">Standards</a> consist of a <a href="#">Code of Practice</a> and a Specification. The Specification defines the <a href="#">Standard</a> against which an <a href="#">Organisation</a> can be <a href="#">Audited</a> .	előírás – specifikáció	<a href="#">Követelmények</a> formális leírása. Egy előírást lehet műszaki vagy <a href="#">üzemi követelmények</a> megadására használni, és lehet belső vagy külső. Sok nyilvános <a href="#">szabvány</a> egy <a href="#">használati kódexből</a> és egy előírásból áll. Az előírás képezi azt a <a href="#">szabványt</a> , amihez képest egy <a href="#">szervezetet</a> felülvizsgálni lehet.
Stakeholders		All people who have an interest in an <a href="#">Organisation</a> , <a href="#">Project</a> , <a href="#">IT Service</a> etc. Stakeholders may be interested in the <a href="#">Activities</a> , targets, <a href="#">Resources</a> , or <a href="#">Deliverables</a> . Stakeholders may include <a href="#">Customers</a> , <a href="#">Partners</a> , employees, shareholders, owners, etc. See <a href="#">RACI</a> .	1. érdekelt felek – érdekeltek ( <i>MSZ 20000</i> ) 2. érintettek	Minden olyan személy, akinek érdeke fűződik egy <a href="#">szervezethez</a> , <a href="#">projekthez</a> , <a href="#">IT-szolgáltatáshoz</a> stb. Az érdekelt felek lehetnek <a href="#">tevékenységekben</a> , <a href="#">célkitűzésekben</a> , <a href="#">erőforrásokban</a> vagy <a href="#">leszállítandókban</a> érdekeltek. Az érdekelt felek közé tartoznak az <a href="#">ügyfelek</a> , <a href="#">partnerek</a> , alkalmazottak, részvényesek, tulajdonosok stb. Ld. <a href="#">RACI</a> .
Standard		A mandatory <a href="#">Requirement</a> . Examples include <a href="#">ISO/IEC 20000</a> (an international Standard), an internal security Standard for Unix configuration, or a government Standard for how financial <a href="#">Records</a> should be maintained. The term Standard is also used to refer to a <a href="#">Code of Practice</a> or <a href="#">Specification</a> published by a <a href="#">Standards Organisation</a> such as <a href="#">ISO</a> or <a href="#">BSI</a> . See <a href="#">Guideline</a> .	szabvány	Kötelező érvényű követelmény. Például az <a href="#">ISO/IEC 20000</a> (nemzetközi szabvány), egy belső védelmi szabvány a Unix-konfigurációkra vagy egy kormányzati szabvány arra, hogyan legyenek a pénzügyi <a href="#">feljegyzések</a> nyilvántartva. A „szabvány” kifejezést olyan <a href="#">használati kódexre</a> vagy <a href="#">előírásra</a> való hivatkozásként is használják, amelyet valamilyen <a href="#">szabványosítási szervezet</a> tett közzé, mint pl. az <a href="#">ISO</a> vagy a <a href="#">BSI</a> . Ld. <a href="#">útmutató</a> .
Standard Change		<b>(Service Transition)</b> A pre-approved <a href="#">Change</a>	szokásos változtatás	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan előre jóváhagyott



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		that is low Risk, relatively common and follows a Procedure or Work Instruction. For example password reset or provision of standard equipment to a new employee. RFCs are not required to implement a Standard Change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a Service Request. See Change Model.	(ITIL V2) – standard változtatás	változtatás, amelynek alacsony a kockázata, viszonylag tipikus, és valamilyen eljárást vagy munkautasítást követ. Például jelszóvisszaállítás vagy egy új alkalmazott szabványos berendezéssel történő ellátása. Nem szükséges RFC egy szokásos változtatás megvalósításához, mert ezeket egy másik mechanizmus, mint pl. szolgáltatáskérés, segítségével naplózzák és követik nyomon. Ld. változásmódel.
Standard Operating Procedures	SOP	(Service Operation) Procedures used by IT Operations Management.	szokásos üzemeltetési eljárások	(Szolgáltatásüzemeltetés) Az IT-üzemelésmenedzsment által használt eljárások.
Standby		(Service Design) Used to refer to Resources that are not required to deliver the Live IT Services, but are available to support IT Service Continuity Plans. For example a Standby data centre may be maintained to support Hot Standby, Warm Standby or Cold Standby arrangements.	készenléti (ITIL V2)	(Szolgáltatástervezés) Olyan erőforrásokra használnak, amelyek ugyan nem szükségesek üzemelő IT-szolgáltatások nyújtásához, de rendelkezésre állnak az IT-szolgáltatásfolytonossági tervek támogatására. Például egy készenléti adatközpontot fenn lehet tartani forró készenléti, meleg készenléti vagy hideg készenléti rendelkezések megvalósítására.
Statement of requirements	SOR	(Service Design) A Document containing all Requirements for a product purchase, or a new or changed IT Service. See Terms of Reference.	követelményjegyzék	(Szolgáltatástervezés) Olyan dokumentum, amely az összes követelményt tartalmazza a termék megvételéhez, ill. egy új vagy megváltozott IT-szolgáltatáshoz. Ld. megegyezési feltételek.
Status		The name of a required field in many types of Record. It shows the current stage in the Lifecycle of the associated Configuration Item, Incident, Problem etc.	állapot	A rekordok számos fajtájánál annak a kötelező mezőnek a neve, amely megmutatja, hogy a kapcsolódó konfigurációelem, incidens, probléma stb. az életciklusának mely szakaszában van.
Status Accounting		(Service Transition) The Activity responsible for recording and reporting the Lifecycle of each Configuration Item.	állapotkövetés (ITIL V2)	(Szolgáltatásbevezetés) Az a tevékenység, amely a konfigurációelemek életciklusának felvételéért és kimutatásáért felelős.
Storage Management		(Service Operation) The Process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its Lifecycle.	tármenedzsment – tárkezelés – tárolókezelés (ITIL V2)	(Szolgáltatásüzemeltetés) Az a folyamat, amely az adatok tárolásának és karbantartásának felügyeletéért felelős a teljes életciklusuk során.
Strategic		(Service Strategy) The highest of three levels	stratégiai	(Szolgáltatásstratégia) A tervezés és teljesítés

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		of <b>Planning</b> and delivery (Strategic, <b>Tactical</b> , <b>Operational</b> ). Strategic <b>Activities</b> include <b>Objective</b> setting and long term <b>Planning</b> to achieve the overall <b>Vision</b> .		három szintje közül a legfelső (stratégiai, <b>taktikai</b> , <b>operatív</b> ). A stratégiai <b>tevékenységek</b> közé tartozik a <b>célmeghatározás</b> és a hosszú távú <b>tervezés</b> az átfogó <b>jövőkép</b> elérésére.
Strategy		<b>(Service Strategy)</b> A <b>Strategic Plan</b> designed to achieve defined <b>Objectives</b> .	stratégia	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy <b>stratégiai terv</b> meghatározott <b>célok</b> elérésére.
Super User		<b>(Service Operation)</b> A <b>User</b> who helps other <b>Users</b> , and assists in communication with the <b>Service Desk</b> or other parts of the <b>IT Service Provider</b> . Super Users typically provide support for minor <b>Incidents</b> and training.	szuperfelhasználó – bevont felhasználó – kiemelt felhasználó	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan <b>felhasználó</b> , aki más <b>felhasználókat</b> segít, és segít az <b>ügyfélszolgálat</b> tal vagy az <b>IT-szolgáltató</b> más részeivel folytatott kommunikációban. A szuperfelhasználók általában támogatást adnak a kisebb <b>incidenseknél</b> és az oktatásban.
Supplier		<b>(Service Strategy) (Service Design)</b> A <b>Third Party</b> responsible for supplying goods or <b>Services</b> that are required to deliver <b>IT services</b> . Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and <b>Outsourcing Organisations</b> . See <b>Underpinning Contract</b> , <b>Supply Chain</b> .	szállító – beszállító	<b>(Szolgáltatásstratégia) Szolgáltatástervezés)</b> Olyan <b>harmadik fél</b> , amely az <b>IT-szolgáltatások</b> nyújtásához szükséges termékek és <b>szolgáltatások</b> biztosításáért felelős. A szállítókra példák a tömegcikk jellegű hardvert és szoftvert gyártók, a hálózati és távközlési szolgáltatók, valamint a <b>külső ellátást</b> végző <b>szervezetek</b> . Ld. <b>támogató szerződés</b> , <b>szállítói lánc</b> .
Supplier and Contract Database	SCD	<b>(Service Design)</b> A database or structured <b>Document</b> used to manage <b>Supplier Contracts</b> throughout their <b>Lifecycle</b> . The SCD contains key <b>Attributes</b> of all <b>Contracts</b> with <b>Suppliers</b> , and should be part of the <b>Service Knowledge Management System</b> .	szállító- és szerződésnyilvántartás	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Egy adatbázis vagy strukturált <b>dokumentum</b> , amelyet a <b>szállítói szerződések</b> felügyeletére használnak a teljes <b>életciklusukon</b> keresztül. Az SCD tartalmazza a szállítókkal kötött szerződések kulcs <b>attribútumait</b> , és legyen része a <b>szolgáltatási ismeretmenedzsment-rendszernek</b> .
Supplier Management		<b>(Service Design)</b> The <b>Process</b> responsible for ensuring that all <b>Contracts</b> with <b>Suppliers</b> support the needs of the <b>Business</b> , and that all <b>Suppliers</b> meet their contractual commitments.	szállítómenedzsment – szállítókezelés	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Az a folyamat, amely azért felelős, hogy minden <b>szállítói szerződés</b> támogassa az <b>üzlet</b> igényeit, és hogy mindegyik <b>szállító</b> teljesítse a szerződéses kötelezettségeit.
Supply Chain		<b>(Service Strategy)</b> The <b>Activities</b> in a <b>Value Chain</b> carried out by <b>Suppliers</b> . A Supply Chain typically involves multiple <b>Suppliers</b> , each adding value to the product or <b>Service</b> . See <b>Value Network</b> .	szállítói lánc – beszállítói lánc	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy <b>értékláncban</b> a <b>szállítók</b> által végzett <b>tevékenységek</b> . Egy szállítói láncba általában több olyan <b>szállító</b> tartozik, amely értéket ad hozzá a termékhez vagy <b>szolgáltatáshoz</b> . Ld. <b>értékhálózat</b> .
Support Group		<b>(Service Operation)</b> A group of people with technical skills. Support Groups provide the	támogató csoport	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Műszaki szakismerettel rendelkező személyek csoportja. A támogató cso-

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		Technical Support needed by all of the IT Service Management Processes. See Technical Management.		port <b>műszaki támogatás</b> st nyújt az összes IT-szolgáltatásmenedzsment folyamat számára. Ld. <b>műszaki menedzsment</b> .
Support Hours		<b>(Service Design) (Service Operation)</b> The times or hours when support is available to the Users. Typically this is the hours when the Service Desk is available. Support Hours should be defined in a Service Level Agreement, and may be different from Service Hours. For example, Service Hours may be 24 hours a day, but the Support Hours may be 07:00 to 19:00.	támogatási idő(szak)	<b>(Szolgáltatástervezés) (Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Órákban mérve naponta az az időszak, amikor a támogatás a felhasználók számára rendelkezésre áll. Általában ez az az időszak, amikor az ügyfél-szolgálat elérhető. A támogatási időszak, amely eltérhet a szolgáltatási időszaktól, legyen megadva a szolgáltatási megállapodásban. Például a szolgáltatási időszak lehet 24 óra naponta, de a támogatási időszak tarthat csak 07.00-tól 19.00-ig.
Supporting Service		<b>(Service Strategy)</b> A Service that enables or enhances a Core Service. For example a Directory Service or a Backup Service. See Service Package.	támogató szolgáltatás	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan szolgáltatás, amely lehetővé tesz vagy bővíti egy alapszolgáltatást. Például a címtárszolgáltatás vagy a mentési szolgáltatás. Ld. szolgáltatáscsomag.
SWOT Analysis		<b>(Continual Service Improvement)</b> A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an Organisation and the external opportunities and threats which it faces SWOT stands for Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats.	SWOT-elemzés	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Az a technika, amely megvizsgálja és elemzi egy szervezet meglévő belső erősségeit és gyengeségeit, valamint a külső lehetőségeit és veszélyeit. A „SWOT” betűszó éppen ezeknek (S – erősség, W – gyengeség, O – lehetőség, T - veszély) a rövidítése.
System		A number of related things that work together to achieve an overall Objective. For example: • A computer System including hardware, software and Applications. • A management System, including multiple Processes that are planned and managed together. For example a Quality Management System. • A Database Management System or Operating System that includes many software modules that are designed to perform a set of related Functions.	rendszer	Számos, egymással kapcsolatban álló dolog, amelyek együttműködnek valamilyen átfogó cél elérése érdekében. Például: – egy számítógéprendszer beleértve a hardvert, szoftvert és az alkalmazásokat; – egy menedzsmentrendszer beleértve több olyan folyamatot, amelyeket együtt terveznek és felügyelnek. Például minőségmenedzsment rendszer; – egy adatbáziskezelő rendszer vagy operációs rendszer, amely sok, egymással összefüggő funkció végrehajtására tervezett szoftvermodult tartalmaz.
System Manage-		The part of IT Service Management that	rendszermenedzsment	Az IT-szolgáltatásmenedzsment azon része, amely

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
ment		focuses on the management of <b>IT Infrastructure</b> rather than <b>Process</b> .	– rendszerfelügyelet	az <b>IT-infrastruktúra</b> felügyeletére összpontosít, és nem a <b>folyamatokra</b> .
Tactical		The middle of three levels of <b>Planning</b> and delivery ( <b>Strategic</b> , Tactical, <b>Operational</b> ). Tactical <b>Activities</b> include the medium term <b>Plans</b> required to achieve specific <b>Objectives</b> , typically over a period of weeks to months.	taktikai	A <b>tervezés</b> és teljesítés három szintje közül a középső ( <b>stratégiai</b> , taktikai, <b>operatív</b> ). A taktikai <b>tevékenységek</b> közé tartozik az olyan közép távú <b>tervezés</b> , amely egyedi <b>célok</b> eléréséhez szükséges – általában néhány héttől néhány hónapig terjedő időszakban.
Tag		<b>(Service Strategy)</b> A short code used to identify a <b>Category</b> . For example tags EC1, EC2, EC3 etc. might be used to identify different <b>Customer</b> outcomes when analysing and comparing <b>Strategies</b> . The term Tag is also used to refer to the <b>Activity</b> of assigning Tags to things.	1. címke 2. címkézés	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy rövid kód, amelyet egy <b>kategória</b> azonosítására használnak. Például az olyan címkéket mint EC1, EC2, EC3 stb. az <b>ügyfelek</b> különböző eredményeinek azonosítására lehet használni, amikor <b>stratégiákat</b> elemeznek és hasonlítanak össze. A „címkézés” kifejezést olyan <b>tevékenységekre</b> használják, amely címkéket rendel dolgozókhoz.
Task			feladat	
Technical Management		<b>(Service Operation)</b> The <b>Function</b> responsible for providing technical skills in support of <b>IT Services</b> and management of the <b>IT Infrastructure</b> . Technical Management defines the <b>Roles</b> of <b>Support Groups</b> , as well as the tools, <b>Processes</b> and <b>Procedures</b> required.	műszaki menedzsment – műszaki felügyelet	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Az a <b>funkció</b> , amely műszaki ismereteket biztosításáért felelős az <b>IT-szolgáltatások</b> és az <b>IT-infrastruktúra</b> felügyeletének támogatásához. A műszaki menedzsment határozza meg a <b>támogató csoportok szerepeit</b> , valamint a szükséges eszközöket, <b>folyamatokat</b> és <b>eljárásokat</b> .
Technical Observation	TO	<b>(Continual Service Improvement)</b> A technique used in <b>Service Improvement</b> , <b>Problem investigation</b> and <b>Availability Management</b> . Technical support staff meet to monitor the behaviour and <b>Performance</b> of an <b>IT Service</b> and make recommendations for improvement.	műszaki értékelés ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Egy olyan technika, amelyet a <b>szolgáltatásfejlesztésben</b> , a <b>problémavizsgálatoknál</b> és a <b>rendelkezésreállítás-menedzsment</b> során használnak. A műszaki támogató személyzetnek figyelemmel kell követnie az <b>IT-szolgáltatás</b> viselkedését és <b>teljesítményét</b> , és javaslatokat kell adnia a fejlesztésre.
Technical Service		Synonym for <b>Infrastructure Service</b> .	műszaki szolgáltatás	Az <b>infrastruktúraszolgáltatás</b> szinonimája.
Technical Support		Synonym for <b>Technical Management</b> .	műszaki támogatás	A <b>műszaki menedzsment</b> szinonimája.
Tension Metrics		<b>(Continual Service Improvement)</b> A set of related <b>Metrics</b> , in which improvements to one <b>Metric</b> have a negative effect on another. Tension Metrics are designed to ensure that an	feszített mérőszámrendszer – összefüggő mérőszámok	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Kapcsolódó <b>mérőszámok</b> olyan rendszere, ahol az egyik <b>mérőszám</b> javításának negatív hatása van egy másikra. A feszített mérőszámrendszert úgy

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		appropriate balance is achieved.		tervezik, hogy megfelelő egyensúly alakuljon ki.
Terms of Reference	TOR	<b>(Service Design)</b> A <b>Document</b> specifying the <b>Requirements</b> , <b>Scope</b> , <b>Deliverables</b> , <b>Resources</b> and schedule for a <b>Project</b> or <b>Activity</b> .	megegyezési feltételek – megállapodási feltételek	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan <b>dokumentum</b> , amely <b>követelményeket</b> , <b>hatókört</b> , <b>leszállítandókat</b> , <b>erőforrásokat</b> és ütemezést ír elő egy <b>projekt</b> vagy <b>tevékenység</b> számára.
Test		<b>(Service Transition)</b> An <b>Activity</b> that verifies that a <b>Configuration Item</b> , <b>IT Service</b> , <b>Process</b> , etc. meets its <b>Specification</b> or agreed <b>Requirements</b> . See <b>Service Validation and Testing</b> , <b>Acceptance</b> .	tesztelés	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <b>tevékenység</b> , amely igazolja, hogy egy <b>konfigurációelem</b> , <b>IT-szolgáltatás</b> , <b>folyamat</b> stb. teljesíti az <b>előírásait</b> vagy a megállapodás szerinti <b>követelményeit</b> . Ld. <b>szolgáltatásellenőrzés és –tesztelés</b> , <b>elfogadás</b> .
Test Environment		<b>(Service Transition)</b> A controlled <b>Environment</b> used to <b>Test Configuration Items</b> , <b>Builds</b> , <b>IT Services</b> , <b>Processes</b> etc.	tesztkörnyezet	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan felügyelt <b>környezet</b> , amelyet <b>konfigurációelemek</b> , <b>összeállítások</b> , <b>IT-szolgáltatások</b> , <b>folyamatok</b> stb. <b>tesztelésére</b> használnak.
Third Party		A person, group, or <b>Business</b> who is not part of the <b>Service Level Agreement</b> for an <b>IT Service</b> , but is required to ensure successful delivery of that <b>IT Service</b> . For example a software <b>Supplier</b> , a hardware maintenance company, or a facilities department. <b>Requirements</b> for Third Parties are typically specified in <b>Underpinning Contracts</b> or <b>Operational Level Agreements</b> .	harmadik fél – külső fél	Olyan személy, csoport vagy <b>üzlet</b> , amely nem része egy <b>IT-szolgáltatásra</b> vonatkozó <b>szolgáltatási megállapodásnak</b> , de szükséges ennek az <b>IT-szolgáltatásnak</b> az eredményes nyújtásához. Például egy szoftverszállító, egy hardverkarbantartó cég vagy egy létesítményfenntartó osztály. A harmadik felek számára a <b>követelményeket</b> általában <b>támogató szerződésekben</b> vagy <b>üzemeltetési megállapodásokban</b> adják meg.
Third-line Support		<b>(Service Operation)</b> The third level in a hierarchy of <b>Support Groups</b> involved in the resolution of <b>Incidents</b> and investigation of <b>Problems</b> . Each level contains more specialist skills, or has more time or other <b>Resources</b> .	harmadik szintű támogatás – harmadik vonalbeli támogatás	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> A <b>támogató csoportok</b> hierarchiájában a harmadik szint foglalkozik az <b>incidensek</b> megoldásával és a <b>problémák</b> kivizsgálásával. A rákövetkező szint mindig növekvő szakértelmet, növekvő időt vagy más <b>erőforrásokat</b> biztosít.
Threat		Anything that might exploit a <b>Vulnerability</b> . Any potential cause of an <b>Incident</b> can be considered to be a Threat. For example a fire is a Threat that could exploit the <b>Vulnerability</b> of flammable floor coverings. This term is commonly used in <b>Information Security Management</b> and <b>IT Service Continuity Management</b> , but also applies to other areas such as <b>Problem</b>	veszély – fenyegetés	Bármilyen, ami valamilyen <b>sérülékenységet</b> kihasználhat. Egy <b>incidens</b> minden lehetséges okát veszélynek lehet tekinteni. Például a tűz veszély, ami kihasználhatja a gyúlékony padlóborítás által kialakult <b>sérülékenységet</b> . A kifejezést általánosan használják az <b>információbiztonság-menedzsmentben</b> és az <b>IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsmentben</b> , de más területekre is alkalmazható mint pl. a <b>problémame-</b>



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		and <a href="#">Availability Management</a> .		<a href="#">nedzsment</a> és a <a href="#">rendelkezésreállítás-menedzsment</a> .
Threshold		The value of a <a href="#">Metric</a> which should cause an <a href="#">Alert</a> to be generated, or management action to be taken. For example "Priority1 Incident not solved within 4 hours", "more than 5 soft disk errors in an hour", or "more than 10 failed changes in a month".	küszöbérték	Egy <a href="#">mérőszám</a> olyan értéke, amelynek <a href="#">riasztást</a> vagy menedzsmentintézkedést kell kiváltania. Például „1-es prioritású incidens 4 órán belül nincs megoldva”, „több mint 5 enyhe diszkhiba egy órán belül” vagy „több mint 10 meghiúsult változtatás egy hónapon belül”.
Throughput		<b>(Service Design)</b> A measure of the number of <a href="#">Transactions</a> , or other <a href="#">Operations</a> , performed in a fixed time. For example 5000 emails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	feldolgozó képesség – áteresztő képesség – teljesítmény	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Annak a mérőszáma, hogy hány <a href="#">tranzakció</a> vagy más <a href="#">művelet</a> lett végrehajtva adott idő alatt. Például 5000 elküldött üzenet óránként vagy 200 diszkírás, -olvasás másodpercenként.
Total Cost of Ownership	TCO	<b>(Service Strategy)</b> A methodology used to help make investment decisions. TCO assesses the full <a href="#">Lifecycle Cost</a> of owning a <a href="#">Configuration Item</a> , not just the initial <a href="#">Cost</a> or purchase price. See <a href="#">Total Cost of Utilization</a> .	teljes tulajdonlási költség – tulajdonlás teljes költsége ( <i>ITIL V2</i> ) – teljes körű költség-számítás	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy olyan módszertan, amelyet befektetési döntések előkészítéséhez használnak. A TCO felméri a teljes <a href="#">életciklusra</a> számított <a href="#">költségét</a> egy <a href="#">konfigurációelem</a> tulajdonlásának, azaz nem csak a kezdeti <a href="#">költséget</a> vagy a vételi árat. Ld. <a href="#">teljes használati költség</a> .
Total Cost of Utilization	TCU	<b>(Service Strategy)</b> A methodology used to help make investment and <a href="#">Service Sourcing</a> decisions. TCU assesses the full <a href="#">Lifecycle Cost</a> to the <a href="#">Customer</a> of using an <a href="#">IT Service</a> . See <a href="#">Total Cost of Ownership</a> .	teljes használati költség – használat teljes költsége	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy olyan módszertan, amelyet befektetési és <a href="#">szolgáltatásellátási</a> döntések előkészítéséhez használnak. A TCU felméri a teljes <a href="#">életciklusra</a> számított <a href="#">költségét</a> egy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> <a href="#">ügyfél</a> általi használatának. Ld. <a href="#">tulajdonlás teljes költsége</a> .
Total Quality Management	TQM	<b>(Continual Service Improvement)</b> A methodology for managing continual Improvement by using a <a href="#">Quality Management System</a> . TQM establishes a <a href="#">Culture</a> involving all people in the <a href="#">Organisation</a> in a <a href="#">Process</a> of continual monitoring and improvement.	teljes körű minőségmenedzsment – teljes körű minőség-irányítás	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Módszertan az állandó fejlesztés felügyeletére felhasználva valamilyen <a href="#">minőségmenedzsment rendszert</a> . A TQM a <a href="#">szervezet</a> összes dolgozóját bevonó <a href="#">kultúrát</a> alakít ki az állandó megfigyelés és fejlesztés <a href="#">folyamatán</a> keresztül.
Transaction		A discrete <a href="#">Function</a> performed by an <a href="#">IT Service</a> . For example transferring money from one bank account to another. A single Transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these complete successfully or none of them is carried out.	tranzakció	Egy <a href="#">IT-szolgáltatás</a> által végrehajtott elkülönülő <a href="#">funkció</a> . Például pénz áthelyezése az egyik bank-számláról a másikra. Egy adott tranzakció számos hozzáadást, törlést és módosítást hajthat végre az adatokon. Vagy ezek mindegyike teljes mértékben sikeresen végrehajtodik, vagy semelyik sem.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Transfer			átterhelés (ITIL V2)	
Transition		<b>(Service Transition)</b> A change in state, corresponding to a movement of an <b>IT Service</b> or other <b>Configuration Item</b> from one <b>Lifecycle</b> status to the next.	1. átmenet 2. bevezetés	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Olyan állapotváltozás, amely egy <b>IT-szolgáltatás</b> vagy más <b>konfigurációelem</b> egyik <b>életciklus</b> állapotból a másikba való átkerülésének felel meg.
Transition Planning and Support		<b>(Service Transition)</b> The <b>Process</b> responsible for Planning all <b>Service Transition Processes</b> and co-ordinating the resources that they require. These <b>Service Transition Processes</b> are <b>Change Management</b> , <b>Service Asset and Configuration Management</b> , <b>Release and Deployment Management</b> , <b>Service Validation and Testing</b> , <b>Evaluation</b> , and <b>Knowledge Management</b> .	bevezetéstervezés és - támogatás	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <b>folyamat</b> , amely az összes <b>szolgáltatásbevezetési folyamat</b> tervezéséért és az általuk igényelt erőforrások koordinálásáért felelős. Ezek a <b>szolgáltatásbevezetési folyamatok</b> a következők: <b>változásmenedzsment</b> , <b>szolgáltatáseszköz- és konfigurációmenedzsment</b> , <b>kiadás- és üzembeállításmenedzsment</b> , <b>szolgáltatásellenőrzés és -tesztelés</b> , <b>értékelés</b> és <b>ismeretmenedzsment</b> .
Trend Analysis		<b>(Continual Service Improvement)</b> Analysis of data to identify time related patterns. Trend Analysis is used in <b>Problem Management</b> to identify common <b>Failures</b> or fragile <b>Configuration Items</b> , and in <b>Capacity Management</b> as a <b>Modelling</b> tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in <b>IT Service Management Processes</b> .	trendelemzés	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Adatelemzés, amely időbeli szabályosságokat tár fel. A trendelemzést a <b>problémamenedzsment</b> során használják közös <b>meghibásodások</b> vagy sérülékeny <b>konfigurációelemek</b> azonosítására, valamint a <b>kapacitásmenedzsment</b> során mint <b>modellezési</b> eszközt a jövőbeli viselkedés előrejelzésére. Menedzsmenteszközként is használják az <b>IT-szolgáltatásmenedzsment folyamatokban</b> hiányosságok felderítésére.
Tuning		The <b>Activity</b> responsible for <b>Planning Changes</b> to make the most efficient use of <b>Resources</b> . Tuning is part of <b>Performance Management</b> , which also includes <b>Performance Monitoring</b> and implementation of the required <b>Changes</b> .	(finom)hangolás – optimalizálás	Az a <b>tevékenység</b> , amely az olyan <b>változtatások tervezéséért</b> felelős, amelyek az <b>erőforrások</b> leghatékonyabb használatát biztosítják. A hangolás része a <b>teljesítménymenedzsmentnek</b> , ami – ezen kívül – a <b>teljesítményfigyelést</b> és a szükséges <b>változtatások</b> megvalósítását is tartalmazza.
Type I Service Provider		<b>(Service Strategy)</b> An <b>Internal Service Provider</b> that is embedded within a <b>Business Unit</b> . There may be several Type I Service Providers within an <b>Organisation</b> .	I. típusú szolgáltató	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <b>belső szolgáltató</b> , amelyik be van ágyazva egy <b>üzleti egységbe</b> . Lehet több I. típusú szolgáltató egy <b>szervezetben</b> .
Type II Service Provider		<b>(Service Strategy)</b> An <b>Internal Service Provider</b> that provides shared <b>IT Services</b> to more than one <b>Business Unit</b> .	II. típusú szolgáltató	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <b>belső szolgáltató</b> , amelyik osztott <b>IT-szolgáltatásokat</b> nyújt egy vagy több <b>üzleti egységnek</b> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Type III Service Provider		<b>(Service Strategy)</b> A Service Provider that provides <b>IT Services</b> to <b>External Customers</b> .	III. típusú szolgáltató	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan szolgáltató, amelyik <b>külső ügyfél</b> nek nyújt <b>IT-szolgáltatásokat</b> .
Underlying Cause			kiváltó ok ( <i>MSZ 20000</i> )	
Underpinning Contract	UC	<b>(Service Design)</b> A <b>Contract</b> between an <b>IT Service Provider</b> and a <b>Third Party</b> . The <b>Third Party</b> provides goods or <b>Services</b> that support delivery of an <b>IT Service</b> to a <b>Customer</b> . The Underpinning Contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed <b>Service Level Targets</b> in an <b>SLA</b> .	támogató szerződés ( <i>ITIL V2</i> ) – háttérszerződés ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> <b>Szerződés</b> egy <b>IT-szolgáltató</b> és egy <b>harmadik fél</b> között. A <b>harmadik fél</b> olyan termékeket vagy <b>szolgáltatásokat</b> nyújt, amelyek támogatják egy <b>IT-szolgáltatás</b> nyújtását valamelyik <b>ügyfél</b> nek. A támogató szerződés olyan célokat tűz ki és felelősségeket ad meg, amelyek szükségesek az <b>SLA</b> -ban szereplő, megállapodás szerinti <b>szolgáltatási célkitűzések</b> teljesítéséhez.
Unit Cost		<b>(Service Strategy)</b> The <b>Cost</b> to the <b>IT Service Provider</b> of providing a single <b>Component</b> of an <b>IT Service</b> . For example the <b>Cost</b> of a single desktop PC, or of a single <b>Transaction</b> .	egységköltség	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy <b>IT-szolgáltatás</b> egyetlen <b>komponens</b> ének működtetésének <b>költsége</b> az <b>IT-szolgáltató</b> számára. Például egyetlen asztali PC vagy egyetlen <b>tranzakció</b> <b>költsége</b> .
Upgrade			bővítés ( <i>MSZ 20000</i> )	
Urgency		<b>(Service Transition) (Service Design)</b> A measure of how long it will be until an <b>Incident</b> , <b>Problem</b> or <b>Change</b> has a significant <b>Impact</b> on the <b>Business</b> . For example a high <b>Impact Incident</b> may have low Urgency, if the <b>Impact</b> will not affect the <b>Business</b> until the end of the financial year. <b>Impact</b> and Urgency are used to assign <b>Priority</b> .	sürgősség ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatásbevezetés) (Szolgáltatástervezés)</b> Annak a mérőszáma, hogy mennyi idő múlva lesz jelentős <b>hatása</b> az <b>üzletre</b> egy <b>incidens</b> nek, <b>problémának</b> vagy <b>változtatás</b> nak. Például egy nagy hatású <b>incidens</b> nek lehet alacsony a sürgőssége, ha a <b>hatás</b> nem jelentkezik az <b>üzletnél</b> a pénzügyi év végéig. A <b>hatást</b> és a sürgősséget használják a <b>prioritás</b> megállapításához.
Usability		<b>(Service Design)</b> The ease with which an <b>Application</b> , product, or <b>IT Service</b> can be used. Usability <b>Requirements</b> are often included in a <b>Statement of Requirements</b> .	használhatóság	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Annak a mértéke, hogy mennyire könnyen lehet használni egy <b>alkalmazást</b> , terméket vagy <b>IT-szolgáltatást</b> . Használhatósági <b>követelmények</b> gyakran szerepelnek a <b>követelményjegyzék</b> ben.
Use Case		<b>(Service Design)</b> A technique used to define required functionality and <b>Objectives</b> , and to <b>Design Tests</b> . Use Cases define realistic scenarios that describe interactions between <b>Users</b> and an <b>IT Service</b> or other <b>System</b> . See <b>Change Case</b> .	használati eset	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Olyan technika, amelyet az igényelt <b>funkcionalitás</b> és <b>célok</b> meghatározására, valamint a <b>tesztek</b> <b>megtervezésére</b> használnak. A használati esetek olyan valószerű helyzeteket adnak meg, amelyek kölcsönhatásokat írnak le a <b>felhasználók</b> és az <b>IT-szolgáltatás</b> vagy más <b>rendszer</b> között. Ld. <b>változtatási eset</b> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
User		A person who uses the <b>IT Service</b> on a day-to-day basis. Users are distinct from <b>Customers</b> , as some <b>Customers</b> do not use the <b>IT Service</b> directly.	felhasználó	Egy olyan személy, aki az <b>IT-szolgáltatást</b> napi szinten használja. A felhasználók különböznek az <b>ügyfelektől</b> , mivel nem minden <b>ügyfél</b> használja az <b>IT-szolgáltatást</b> közvetlenül.
User Profile	UP	<b>(Service Strategy)</b> A pattern of <b>User</b> demand for <b>IT Services</b> . Each User Profile includes one or more <b>Patterns of Business Activity</b> .	használati profil – felhasználói profil	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> A <b>felhasználó IT-szolgáltatás</b> iránti igényében jelentkező szabályosság. Minden használati profil egy vagy több <b>üzletitevékenység-mintát</b> tartalmaz.
Utility		<b>(Service Strategy)</b> Functionality offered by a <b>Product</b> or <b>Service</b> to meet a particular need. Utility is often summarised as "what it does". See <b>Service Utility</b> .	1. hasznosság – funkcionalitás – haszon 2. közmű	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy <b>termék</b> vagy <b>szolgáltatás</b> által kínált funkcionalitás, amely meghatározott igényt elégít ki. A hasznosságot gyakran úgy összegezik, mint „amit csinál” valami. Ld. <b>szolgáltatáshasznosság</b> .
Validation		<b>(Service Transition)</b> An <b>Activity</b> that ensures a new or changed <b>IT Service</b> , <b>Process</b> , <b>Plan</b> , or other <b>Deliverable</b> meets the needs of the <b>Business</b> . Validation ensures that <b>Business Requirements</b> are met even though these may have changed since the original <b>Design</b> . See <b>Verification</b> , <b>Acceptance</b> , <b>Qualification</b> , <b>Service Validation and Testing</b> .	végellenőrzés – érvényesítés	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <b>tevékenység</b> , amely biztosítja, hogy egy új vagy megváltozott <b>IT-szolgáltatás</b> , <b>folyamat</b> , <b>terv</b> vagy más <b>leszállítandó</b> kielégíti az <b>üzlet</b> igényeit. A végellenőrzés biztosítja, hogy az <b>üzleti követelmények</b> teljesülnek még akkor is, ha ezek változtak az eredeti <b>terv</b> megszületése óta. Ld. <b>igazolás</b> , <b>elfogadás</b> , <b>minősítés</b> , <b>szolgáltatásellenőrzés és -tesztelés</b> .
Value Chain		<b>(Service Strategy)</b> A sequence of <b>Processes</b> that creates a product or <b>Service</b> that is of value to a <b>Customer</b> . Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or <b>Service</b> . See <b>Value Network</b> .	értéklánc	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> <b>Folyamatok</b> egy sorozata, amely az <b>ügyfél</b> számára értékes terméket vagy <b>szolgáltatást</b> hoz létre. A sorozat minden lépése az előzőre épül, és hozzáad valamit a végtermékhez vagy <b>-szolgáltatáshoz</b> . Ld. <b>értékhálózat</b> .
Value for Money		An informal measure of <b>Cost Effectiveness</b> . Value for Money is often based on a comparison with the <b>Cost</b> of alternatives. See <b>Cost Benefit Analysis</b> .	értékarányos költség – érték-költség viszony (ITIL V2)	A <b>költséghatékonyság</b> informális mérőszáma. Az értékarányos költség gyakran alternatívák <b>költségével</b> való összehasonlításon alapul. Ld. <b>költség-haszon elemzés</b> .
Value Network		<b>(Service Strategy)</b> A complex set of <b>Relationships</b> between two or more groups or organisations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or <b>Services</b> .	értékhálózat	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Kettő vagy több csoport vagy szervezet közötti komplex <b>kapcsolatrendszer</b> . Az érték az ismeretek, információk, javak vagy <b>szolgáltatások</b> cseréjén keresztül keletkezik. Ld. <b>értéklánc</b> , <b>partneri kapcsolat</b> .

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		See <a href="#">Value Chain</a> , <a href="#">Partnership</a> .		
Value on Investment	VOI	<b>(Continual Service Improvement)</b> A measurement of the expected benefit of an investment. VOI considers both financial and intangible benefits. See <a href="#">Return on Investment</a> .	befektetésérték	<b>(Állandó szolgáltatásfejlesztés)</b> Egy befektetés várt hasznának egyfajta mérése. A VOI mind a pénzügyi, mind a nem kézzel fogható hasznot figyelembe veszi. Ld. <a href="#">befektetésmegetérülés</a> .
Variable Cost		<b>(Service Strategy)</b> A <i>Cost</i> that depends on how much the <a href="#">IT Service</a> is used, how many products are produced, the number and type of <a href="#">Users</a> , or something else that cannot be fixed in advance. See <a href="#">Variable Cost Dynamics</a> .	változó költség	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Olyan <i>költség</i> , amely attól függ, hogy mennyit használják az <a href="#">IT-szolgáltatást</a> , hány terméket állítanak elő, hány és milyen típusú <a href="#">felhasználó</a> van vagy valami mástól, amit nem lehet lerögzíteni előre. Ld. <a href="#">költségdinamika</a> .
Variable Cost Dynamics		<b>(Service Strategy)</b> A technique used to understand how overall <i>Costs</i> are impacted by the many complex variable elements that contribute to the provision of <a href="#">IT Services</a> .	költségdinamika – változó költség-dinamika – változó költségek dinamikája	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy olyan technika, amelyet arra használnak, hogy megértsék, milyen módon van hatással az <i>összköltségre</i> az a sok komplex változó elem, amelynek szerepe van az <a href="#">IT-szolgáltatás</a> nyújtásában.
Variance		The difference between a planned value and the actual measured value. Commonly used in <a href="#">Financial Management</a> , <a href="#">Capacity Management</a> and <a href="#">Service Level Management</a> , but could apply in any area where <a href="#">Plans</a> are in place.	eltérés ( <i>ITIL V2</i> ) – variancia	A különbség a tervezett érték és a tényleges, mért érték között. Általánosan használják a <a href="#">pénzügyi menedzsment</a> ben, a <a href="#">kapacitásmenedzsment</a> ben és a <a href="#">szolgáltatásszint-menedzsment</a> ben, de bárhol alkalmazható, ahol van szerepe <a href="#">terveknek</a> .
Verification		<b>(Service Transition)</b> An <i>Activity</i> that ensures a new or changed <a href="#">IT Service</a> , <a href="#">Process</a> , <a href="#">Plan</a> , or other <a href="#">Deliverable</a> is complete, accurate, <a href="#">Reliable</a> and matches its <a href="#">Design Specification</a> . See <a href="#">Validation</a> , <a href="#">Acceptance</a> , <a href="#">Service Validation and Testing</a> .	igazolás – ellenőrzés	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Az a <i>tevékenység</i> , amely biztosítja, hogy egy új vagy megváltozott <a href="#">IT-szolgáltatás</a> , <a href="#">folyamat</a> , <a href="#">terv</a> vagy más <a href="#">leszállítandó</a> teljes, pontos, <a href="#">megbízható</a> legyen, és megfeleljen a <a href="#">tervelőírásnak</a> . Ld. <a href="#">végellenőrzés</a> , <a href="#">elfogadás</a> , <a href="#">szolgáltatásellenőrzés és -tesztelés</a> .
Verification and Audit		<b>(Service Transition)</b> The <i>Activities</i> responsible for ensuring that information in the <a href="#">CMDB</a> is accurate and that all <a href="#">Configuration Items</a> have been identified and recorded in the <a href="#">CMDB</a> . Verification includes routine checks that are part of other <a href="#">Processes</a> . For example, verifying the serial number of a desktop PC when a <a href="#">User</a> logs an <a href="#">Incident</a> . <a href="#">Audit</a> is a periodic, formal	igazolás és felülvizsgálat ( <i>ITIL V2</i> )	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> Azok a <i>tevékenységek</i> , amelyek azért felelősek, hogy a <a href="#">CMDB</a> -beli információk pontosak legyenek, és az összes <a href="#">konfigurációelemet</a> azonosítsák és rögzítsék a <a href="#">CMDB</a> -ben. Az igazolás olyan rutinszerű ellenőrzéseket tartalmaz, amelyek más <a href="#">folyamatok</a> részei. Például egy asztali PC gyártási számának ellenőrzése, amikor a <a href="#">felhasználó</a> bejelent egy <a href="#">incidenst</a> . A <a href="#">felülvizsgálat</a>



English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
		check.		időszakosan megismételt, formális ellenőrzés.
Version		<b>(Service Transition)</b> A Version is used to identify a specific <b>Baseline</b> of a <b>Configuration Item</b> . Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each <b>Baseline</b> to be identified. For example Payroll Application Version 3 contains updated functionality from Version 2.	verzió (MSZ 20000) – változat	<b>(Szolgáltatásbevezetés)</b> A verziót egy <b>konfigurációelem</b> adott <b>alapállapot</b> ának azonosítására használják. A verziók általában valamilyen névkonvenciót használnak, amely lehetővé teszi, hogy minden <b>alapállapot</b> ra egy sorszámot vagy dátumot adjanak meg. Például egy bérszámfejtési alkalmazás 3. verziója a 2. verzió aktualizált funkcionalitását tartalmazza.
Vision		A description of what the <b>Organisation</b> intends to become in the future. A Vision is created by senior management and is used to help influence <b>Culture</b> and <b>Strategic Planning</b> .	jövőkép	Annak a leírása, hogy egy <b>szervezet</b> mivé szándékozik válni a jövőben. A jövőképet a felső vezetés hozza létre, és a <b>kultúra</b> valamint a <b>stratégiai tervezés</b> befolyásolására használják.
Vital Business Function	VBF	<b>(Service Design)</b> A <b>Function</b> of a <b>Business Process</b> which is critical to the success of the <b>Business</b> . Vital Business Functions are an important consideration of <b>Business Continuity Management</b> , <b>IT Service Continuity Management</b> and <b>Availability Management</b> .	kritikus üzleti funkció (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatástervezés)</b> Azok a <b>funkciói</b> egy <b>üzleti folyamat</b> nak, amelyek kritikusak az <b>üzlet</b> számára. A kritikus üzleti funkciókat fontos figyelembe venni az <b>üzletfolytonosság-menedzsment</b> , az <b>IT-szolgáltatásfolytonosság-menedzsment</b> és a <b>rendelkezésreállítás-menedzsment</b> során.
Vulnerability		A weakness that could be exploited by a <b>Threat</b> . For example an open firewall port, a password that is never changed, or a flammable carpet. A missing <b>Control</b> is also considered to be a Vulnerability.	sérülékenység – sebezhetőség (ITIL V2)	Olyan gyengeség, amelyet egy <b>veszély</b> ki tud használni. Például egy nyitott hely a tűzfalon, egy jelszó, amit sose változtatnak vagy egy gyúlékony szőnyeg. A hiányzó <b>felügyeletet</b> szintén sérülékenységnek tekintik.
Warm Standby		Synonym for <b>Intermediate Recovery</b> .	meleg készenlét – meleg tartalék (ITIL V2)	A <b>közbenső visszaállítás</b> szinonimája.
Warranty		<b>(Service Strategy)</b> A promise or guarantee that a product or <b>Service</b> will meet its agreed <b>Requirements</b> . See <b>Service Validation and Testing</b> , <b>Service Warranty</b> .	garancia – szavatosság – biztosíték	<b>(Szolgáltatásstratégia)</b> Egy ígéret vagy biztosíték, hogy egy termék vagy <b>szolgáltatás</b> teljesíteni fogja a kölcsönösen elfogadott <b>követelményeket</b> . Ld. <b>szolgáltatásellenőrzés és -tesztelés</b> , <b>szolgáltatásgarancia</b> .
Work in Progress	WIP	A <b>Status</b> that means <b>Activities</b> have started but are not yet complete. It is commonly used as a <b>Status</b> for <b>Incidents</b> , <b>Problems</b> , <b>Changes</b> etc.	folyamatban lévő munka	Az az <b>állapot</b> , amikor bizonyos <b>tevékenységek</b> már elkezdődtek, de még nem fejeződtek be. Általában <b>incidensek</b> , <b>problémák</b> , <b>változtatások</b> stb. <b>állapotaként</b> használják.

English Term	Acronym	English Definition	Hungarian Term(s)	Hungarian Definition
Work Instruction		A <b>Document</b> containing detailed instructions that specify exactly what steps to follow to carry out an <b>Activity</b> . A Work Instruction contains much more detail than a <b>Procedure</b> and is only created if very detailed instructions are needed.	munkautasítás	Egy <b>dokumentum</b> , amely részletes információkat tartalmaz arra vonatkozóan, hogy pontosan milyen lépéseket kell követni egy <b>tevékenység</b> végrehajtása során. Egy munkautasítás sokkal több részletet tartalmaz mint egy <b>eljárás</b> , és csak akkor készítik el, ha nagyon részletes utasításokra van szükség.
Workaround		<b>(Service Operation)</b> Reducing or eliminating the <b>Impact</b> of an <b>Incident</b> or <b>Problem</b> for which a full <b>Resolution</b> is not yet available. For example by restarting a failed <b>Configuration Item</b> . Workarounds for <b>Problems</b> are documented in <b>Known Error Records</b> . Workarounds for <b>Incidents</b> that do not have associated <b>Problem Records</b> are documented in the <b>Incident Record</b> .	megkerülő megoldás (ITIL V2) – megkerülés (ITIL V2) – áthidaló megoldás (ITIL V2)	<b>(Szolgáltatásüzemeltetés)</b> Olyan <b>incidens</b> vagy <b>probléma hatás</b> ának csökkentése vagy kiküszöbölése, amelyre teljes <b>megoldás</b> még nincs. Például egy meghibásodott <b>konfigurációelem</b> újraindítása. A <b>problémák</b> megkerüléseit <b>ismerthiba-rekordok</b> ban dokumentálják. Azon <b>incidensek</b> megkerülő megoldásait, amelyeknek nincs kapcsolódó <b>problémarekordjuk</b> , az <b>incidensrekord</b> ban dokumentálják.
Workload		The <b>Resources</b> required to deliver an identifiable part of an <b>IT Service</b> . Workloads may be <b>Categorised</b> by <b>Users</b> , groups of <b>Users</b> , or <b>Functions</b> within the <b>IT Service</b> . This is used to assist in analysing and managing the <b>Capacity</b> , <b>Performance</b> and <b>Utilisation</b> of <b>Configuration Items</b> and <b>IT Services</b> . The term Workload is sometimes used as a synonym for <b>Throughput</b> .	1. munkaterhelés (MSZ 20000) 2. feldolgozó képesség	Azok az <b>erőforrások</b> , amelyek egy <b>IT-szolgáltatás</b> elkülöníthető részének nyújtásához szükségesek. A munkaterheléseket lehet az <b>IT-szolgáltatás felhasználói</b> , <b>felhasználói csoportjai</b> vagy <b>funkciói</b> szerint <b>kategorizálni</b> . <b>Konfigurációelemek</b> és <b>IT-szolgáltatások kapacitásának</b> , <b>teljesítményének</b> és <b>kihasználtságának</b> elemzésénél és menedzsmentjénél használják. A „munkaterhelés” kifejezést időnként a <b>feldolgozó képesség</b> szinonimájaként is használják.