



Glossaire des termes, définitions et acronymes

V3, 30 Mai 2007

Remerciements

Nous aimerions exprimer toute notre gratitude et notre reconnaissance à tous les contributeurs à la réalisation de ce glossaire.

Note aux lecteurs

Ce glossaire peut être téléchargé gratuitement.

Voir <http://www.get-best-practice.co.uk/glossaries.aspx> pour les détails du contrat de licence.

ITIL © est une marque commerciale, une marque déposée communautaire de l'OGC (Chambre de Commerce

Terme français	Terme anglais	Définition
Acceptation	Acceptance	Accord formel sur le fait qu'un service, processus, plan des TI, ou autre livrable est achevé, précis, fiable et satisfait aux exigences spécifiées. L'acceptation est habituellement précédée d'une évaluation ou d'un test, elle est souvent nécessaire avant de passer à l'étape suivante d'un projet ou d'un processus. Voir Service Acceptance Criteria.
Accès concurrents	Concurrency	Mesure du nombre d'utilisateurs engagés dans une même opération au même moment.
Accord	Agreement	Document décrivant un arrangement formel entre deux parties ou plus. Un accord exécutoire ne devient légal que s'il fait partie d'un contrat. Voir Service Level Agreement, Operational Level Agreement.
Accord sur les niveaux de service (SLA)	Service Level Agreement (SLA)	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Accord entre un fournisseur de service des TI et un client. Le SLA décrit le service des TI, documente les cibles de niveau de service
Accord sur les niveaux opérationnels (OLA)	Operational Level Agreement (OLA)	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Accord entre un fournisseur de services des TI et une autre partie de la même organisation. Un OLA soutient la livraison du fournisseur de services des TI en services aux clients. L'OLA définit les biens ou les services qui seront fournis et les responsabilités des deux parties. Par exemple, il doit y avoir un OLA : • entre le fournisseur de services des TI et un service Achats afin d'obtenir le matériel dans les délais attendus. • entre le centre de service et un groupe d'assistance afin de fournir la résolution d'un incident dans les délais attendus. Voir Service Level Agreement.
Accrédité	Accredited	Officiellement autorisé à remplir un rôle. Par exemple, une personne (morale) accréditée peut être autorisée à prodiguer de la formation ou à procéder à des audits ou vérifications.
Actif de service	Service Asset	Toute capacité ou ressource d'un fournisseur de service. Voir Asset.
Actifs ou actif (selon contexte)	Asset	(Stratégie des Services) Les actifs d'un fournisseur de service regroupent tout ce qui peut contribuer à fournir un service. Les actifs peuvent appartenir à une des catégories suivantes : gestion, organisation, processus, connaissances, personnel, information, applications, infrastructure, et capital financier.
Activité	Activity	Ensemble d'actions permettant d'obtenir un résultat spécifique. Les activités sont habituellement définies sous la forme de parties de processus ou de plans et sont documentées dans des procédures.
Adapté au besoin	Fit for purpose	Terme informel servant à décrire un processus, un élément de configuration, un service des TI etc, capable de satisfaire ses objectifs ou ses niveaux de service. Etre adapté au besoin nécessite une conception, une implémentation, un contrôle et un entretien adéquats.
Alerte	Alert	(Exploitation des Services) Avertissement qu'un seuil a été atteint, que quelque chose a changé ou qu'une défaillance s'est produite. Les alertes sont souvent créées et gérées par les outils de gestion de systèmes et sont gérés par le processus de gestion des événements.

Terme français	Terme anglais	Définition
Amélioration Continue des Services (CSI)	Continual Service Improvement (CSI)	(Amélioration Continue des Services) Étape du cycle de vie d'un service des TI et le titre d'une des publications phare de l'ITIL. L'amélioration continue des services gère les améliorations des processus de gestion des services et des services des TI. La performance d'un fournisseur de services informatiques est continuellement mesurée et des améliorations sont apportées aux processus, aux services et à l'infrastructure afin d'accroître leur efficacité, leur efficacité et leur rendement. Voir Plan-Do-Check-Act.
Analyse chronologique	Chronological Analysis	(Exploitation des Services) Technique contribuant à l'identification des causes possibles de problèmes. Toutes les données disponibles concernant le problème sont collectées et triées par date et par période afin de fournir une vue chronologie détaillée. Ceci rend possible l'identification des événements ayant pu être déclenchés par d'autres.
Analyse coûts-bénéfices	Cost Benefit Analysis	Activité ayant pour but d'analyser et de comparer les coûts et les bénéfices impliqués dans une ou plusieurs lignes de conduite alternatives. Voir Business Case, Net Present Value, Internal Rate of Return, Return on Investment, Value on Investment.
Analyse d'impact sur le business (BIA)	Business Impact Analysis (BIA)	(Stratégie des Services) Activité de la gestion de la continuité du business qui identifie les fonctions business vitales et leurs dépendances. Ces dépendances peuvent inclure des sous-traitants, des gens, d'autres processus business, des services informatiques, etc. La BIA définit les besoins de la reprise des services des TI. Ces besoins incluent les objectifs de temps de reprise, les objectifs de point de reprise et les cibles de niveau de service minimum, pour chacun des services informatiques.
Analyse de Kepner & Tregoe	Kepner & Tregoe Analysis	(Exploitation des Services)(Amélioration Continue des Services) Approche structurée pour résoudre un problème. Le problème est analysé en termes de "quoi, où, quand et combien". Les causes possibles sont identifiées. La cause la plus probable est testée. La cause réelle est vérifiée.
Analyse de la cause première (RCA)	Root Cause Analysis (RCA)	(Exploitation des Services) Activité qui identifie la cause sous-jacente ou originelle d'un incident ou d'un problème. La RCA se concentre typiquement sur les défaillances de l'infrastructure des TI. Voir Service Failure Analysis.
Analyse de la valeur de dérangement	Pain Value Analysis	(Exploitation des Services) Technique aidant à identifier l'impact sur le business d'un ou de plusieurs problèmes. Une formule sert à calculer la valeur de dérangement, elle est basée sur le nombre d'utilisateurs affectés, la durée de l'indisponibilité, l'impact sur chaque utilisateur et le coût pour le business (s'il est connu).
Analyse de l'écart	Gap Analysis	(Amélioration Continue des Services) Activité visant à comparer deux ensembles de données et d'identifier leurs différences. L'analyse des écarts sert habituellement à comparer un ensemble d'exigences avec ce qui a été réellement livré. Voir Benchmarking.
Analyse de tendance	Trend Analysis	(Amélioration Continue des Services) Analyse des données permettant d'identifier des schémas relatifs au temps. L'analyse des tendances est employée par la Gestion des problèmes afin d'identifier les défaillances habituelles ou les éléments de configuration fragiles, et par la Gestion de la capacité comme outil de modélisation pour prédire un futur comportement. Elle est aussi utilisée comme outil de gestion pour identifier les déficiences dans les processus de gestion des services des TI.

Terme français	Terme anglais	Définition
Analyse des défaillances du service (SFA)	Service Failure Analysis (SFA)	(Conception des services) Activité destinée à l'identification des causes sous-jacentes d'une ou plusieurs interruptions du service des TI. La SFA identifie également les opportunités d'amélioration des processus et des outils du fournisseur de service des TI et pas seulement celles de l'infrastructure des TI. La SFA est une activité de type projet avec des contraintes de temps, plutôt qu'un processus d'analyse courant.
Analyse des modes et effets des défaillances (FMEA)	Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	Approche permettant d'évaluer l'impact potentiel des défaillances. La FMEA analyse les événements possibles pouvant se produire suite à la défaillance de chacun des éléments de configuration jusqu'à leur effet sur le business. La FMEA est souvent utilisée par la gestion de la sécurité de l'information et la planification de la continuité des services des TI.
Analyse d'impact de la défaillance d'un composant (CFIA)	Component Failure Impact Analysis (CFIA)	(Conception des services) Technique contribuant à l'identification de l'impact de la défaillance d'un CI sur les services informatiques. On dresse un tableau avec la liste des services d'un côté et les CI de l'autre. Ce qui permet l'identification des CI cruciaux (ceux qui peuvent être la cause de la défaillance de plusieurs services) et des services fragiles (ayant plusieurs points de défaillance uniques).
Analyse par arbre de pannes (FTA)	Fault Tree Analysis (FTA)	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Technique pouvant être utilisée afin de déterminer la chaîne des événements ayant conduit à un problème. L'analyse par arbre de pannes représente la chaîne d'événements dans un diagramme en utilisant la notation Booléenne.
Analyse SWOT	SWOT Analysis	(Amélioration Continue des Services) Technique qui revoit et analyse les forces et les faiblesses internes d'une organisation, ainsi que les opportunités et les menaces extérieures auxquelles elle doit faire face. SWOT signifie Forces (Strengths), Faiblesses (Weakness), Opportunités (Opportunity) et Menaces (Threats).
Analytique de services	Service Analytics	(Stratégie des Services) Technique servant à évaluer l'impact des incidents sur le business. Les analytiques de service modélisent les interdépendances entre les divers éléments de configuration, et les dépendances des services des TI envers les éléments de configuration.
Anatomie de la performance	Performance Anatomy	(Stratégie des Services) Approche de la culture organisationnelle qui intègre et gère activement, leadership et stratégie, développement personnel, progrès technologique, gestion des performances et innovation.
Appel	Call	(Exploitation des Services) Appel téléphonique au Centre de services de la part d'un utilisateur. Un appel peut se concrétiser par la journalisation d'un incident ou d'une demande de service.
Application	Application	Logiciel fournissant les fonctions requises par un service informatique. Une application peut faire partie de plus d'un service. Une application s'exécute sur un ou plusieurs serveurs ou clients. Voir Application Management, Application Portfolio.

Terme français	Terme anglais	Définition
Approvisionnement en services	Service Sourcing	(Stratégie des Services) Stratégie et approche pour décider si un service sera fourni en interne ou pour l'externaliser en employant un fournisseur externe. L'approvisionnement en service signifie également l'exécution de cette stratégie, ce qui inclut : <ul style="list-style-type: none"> • Approvisionnement interne – Services partagés ou internes utilisant des fournisseurs de services de type I ou de type II. • Approvisionnement traditionnel – Externalisation complète du service en employant un fournisseur de services de type III. • Approvisionnement multi-fournisseurs – Externalisation majeure, consortium ou sélective employant des fournisseurs de services de type III.
Approvisionnement interne	Internal sourcing	(Stratégie des Services) Utilisation d'un fournisseur de services interne pour gérer les services des TI. Voir Service Sourcing, Type I Service Provider, Type II Service Provider.
Aptitude	Capability	(Stratégie des Services) L'aptitude d'une organisation, d'une personne, d'un processus, d'une application, d'un élément de configuration, ou d'un service informatique à mener à bien une activité. Les aptitudes sont les actifs intangibles d'une organisation. Voir Resource.
Architecture	Architecture	(Conception des services) Structure d'un système ou d'un service, incluant les relations des composants les uns avec les autres et avec leur environnement. L'architecture inclut également les standards et les principes qui régissent la conception et l'évolution du système.
Article commercial prêt à l'emploi (COTS)	Commercial off the Shelf (COTS)	(Conception des services) Application logicielle ou intergiciel pouvant être achetée auprès d'un détaillant ou d'un fournisseur externe.
Assemblage	Assembly	(Transition des Services) Élément de configuration élaboré à partir d'un certain nombre d'autres éléments de configuration. Par exemple, un serveur peut contenir des éléments de configuration pour sa carte-mère, ses disques durs, ses cartes de mémoire, ses applications, etc. Voir Component CI, Build.
Assurance qualité (QA)	Quality Assurance (QA)	(Transition des Services) Processus en charge d'assurer que la qualité d'un produit, d'un service ou d'un processus fournira la valeur escomptée.
Attribut	Attribute	(Transition des Services) Information concernant un élément de configuration. Par exemple, le nom, l'emplacement, la version et le coût. Les attributs des éléments de configuration sont enregistrés dans le référentiel de configuration (CMDB). Voir Configuration Assessment
Audit ou Vérification	Audit	Inspection et vérification formelle permettant de s'assurer qu'un standard ou un ensemble de principes a bien été suivi, que les enregistrements sont précis ou que les objectifs d'efficacité et d'efficacité ont été atteints. Un audit peut être effectué par des groupes internes ou externes. Voir Configuration Assessment
Base de connaissances	Knowledge Base	(Transition des Services) Base de données logique contenant les données utilisées par le système de gestion des connaissances des services.

Terme français	Terme anglais	Définition
Base de données de Gestion des Configurations (CMDB)	Configuration Management Database (CMDB)	(Transition des Services) Base de données servant à rassembler les enregistrements de configuration tout au long de leur cycle de vie. Le système de gestion des configurations tient à jour une ou plusieurs CMDB, chacune d'elles regroupant les attributs des CI, et leurs relations les uns avec les autres.
Base de données des erreurs connues (KEDB)	Known Error Database (KEDB)	(Exploitation des Services) Base de données contenant tous les enregistrements des erreurs connues. Cette base de données est créée par la gestion des problèmes et utilisée par la gestion des incidents et des problèmes. La base de données des erreurs connues fait partie du Système de gestion des connaissances des services.
Base de données des fournisseurs et des contrats (SCD)	Supplier and Contract Database (SCD)	(Conception des services) Base de données ou un document structuré servant à gérer les contrats de sous-traitance tout au long de leur cycle de vie. La SCD contient les attributs clés de tous les contrats avec les sous-traitants et doit faire partie du Système de gestion des connaissances du service (SKMS).
Base de référence	Baseline	(Amélioration Continue des Services) Base servant de point de référence. Par exemple, les bases de références suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • ITSM comme point de départ pour mesurer l'effet d'un Plan d'amélioration des services. • de performance pour mesurer l'évolution des performances dans le temps d'un service des TI. • de gestion des configurations pour restaurer une infrastructure, selon une configuration connue, si un changement ou une mise en production a échoué.
Benchmark ou test de performance	Benchmark	(Amélioration Continue des Services) État enregistré de quelque chose à un moment précis. Un test de performance peut être effectué pour une configuration, un processus ou tout autre ensemble de données. Par exemple, un test de performance peut servir à : <ul style="list-style-type: none"> • l'amélioration continue des services, afin d'établir l'état actuel des améliorations de gestion. • la gestion de la capacité, pour documenter les caractéristiques des performances pendant les opérations normales.
Benchmarking ou conduite de test de performance	Benchmarking	(Amélioration Continue des Services) Action de comparer un test de performance à une base de référence ou à une meilleure pratique. Le terme Benchmarking signifie également créer une série de tests de performance dans le temps et comparer leurs résultats afin de mesurer la progression ou l'amélioration.
Besoin	Requirement	(Conception des services) Énoncé formel de ce qui est nécessaire. Par exemple, une exigence de niveau de service, une exigence de projet, ou les livrables exigés par un processus. Voir Statement of Requirements.
Bibliothèque des supports définitifs (DML)	Definitive Media Library (DML)	(Transition des Services) Un ou plusieurs endroits dans lesquels les versions définitives et approuvées de tous les éléments de configuration logiciels sont stockées en toute sécurité. La DML peut aussi contenir des CI associés tels que licences et documentation. La DML est une zone de stockage logicielle unique même si les lieux sont multiples. Tout logiciel de la DML est sous le contrôle de la Gestion des changements et de la Gestion des mises en production et est enregistré dans le Système de gestion des configurations. Seul un logiciel issu de la DML est acceptable pour
Boucle de contrôle	Monitor Control Loop	(Exploitation des Services) Surveiller le résultat d'une tâche, d'un processus, d'un service des TI ou d'un élément de configuration ; et le comparer à une valeur prédéfinie ; puis prendre les mesures appropriées en se basant sur cette comparaison.

Terme français	Terme anglais	Définition
British Standards Institution (BSI) - Institut de Normalisation Britannique	British Standards Institution (BSI)	Organisme national des standards pour le Royaume-Uni ayant en charge leur création et leur évolution (équivalent de l'AFNOR en France et de l'ACNOR au Canada). Voir : http://www.bsi-global.com . Voir ISO.
Budget	Budget	Consolidation des éléments financiers prévisionnels d'une organisation ou d'une unité opérationnelle, comprenant les prévisions de recettes et de dépenses sur une période donnée. Voir Budgeting, Planning.
Budgétisation	Budgeting	Activité de prévision et de contrôle des budgets. Comprend un cycle de négociation périodique pour définir les budgets futurs (habituellement annuels) ainsi que la surveillance quotidienne et l'ajustement des budgets en cours.
Business ou affaires	Business	(Stratégie des Services) Société dans son ensemble ou une organisation composée d'un certain nombre d'unités business. Dans le contexte de l'ITSM, ce terme inclut le secteur public et les organisations non commerciales, ainsi que les firmes privées. Un fournisseur de services fournit des services à un client au sein d'un métier. Ce fournisseur de services peut faire partie du même métier que ses clients (fournisseur de services interne) ou d'un autre métier (fournisseur de services externe).
Calendrier des changements	Change Schedule	(Transition des Services) Document établissant la liste de tous les changements approuvés et leurs dates d'implantation prévues. Un calendrier des changements est parfois appelé calendrier prévisionnel des changements, bien qu'il contienne quand même des informations sur les changements déjà effectués.
Capability Maturity Model (CMM)	Capability Maturity Model (CMM)	(Amélioration Continue des Services) Modèle de maturité d'aptitude pour le développement et l'entretien de logiciel (aussi connu sous le nom de CMM et SW-CMM) qui identifie les meilleures pratiques, afin d'améliorer la maturité des processus. Le CMM a été développé par le SEI (Software Engineering Institute) de l'Université de Carnegie Mellon University. En 2000, le SW-CMM a fait l'objet d'une transition vers le modèle CMMI® (Capability Maturity Model Integration). Dès lors, le SEI a cessé de faire évoluer le modèle SW-CMM, ses méthodes d'évaluation associées et ses supports de formation.
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	(Amélioration Continue des Services) Modèle de maturité d'aptitude à l'intégration qui constitue une approche d'amélioration de processus, développé par le SEI (Software Engineering Institute) de Carnegie Mellon University. Le CMMI fournit aux organisations des éléments essentiels à l'efficacité des processus. Il peut servir à guider l'amélioration de processus au cours d'un projet, au sein d'un département ou d'une organisation dans son ensemble. Le CMMI contribue à intégrer des fonctions organisationnelles traditionnellement séparées, définit les buts et les priorités de l'amélioration des processus, établit les préceptes des processus qualité et fournit un point de référence pour l'évaluation des processus en cours. Voir http://www.sei.cmu.edu/cmmi pour de plus amples informations. Voir CMM, Continuous Improvement, Maturity.
Capacité	Capacity	(Conception des services) Rendement maximum qu'un élément de configuration (CI) ou un service informatique puisse fournir en répondant aux objectifs de niveau de service. Pour certains types de CI, la capacité peut être la taille ou le volume, par exemple un disque dur.

Terme français	Terme anglais	Définition
Capitalisation	Capitalization	(Stratégie des Services) Identification d'un coût majeur sous la forme de capital, sans acquisition d'actif. Ceci permet d'étaler l'impact du coût sur plusieurs périodes comptables. L'exemple le plus courant est le développement logiciel ou l'achat d'une licence logicielle.
Catalogue des services	Service Catalogue	(Conception des services) Base de données ou document structuré comportant des informations sur tous les services des TI en production, incluant ceux qui sont disponibles pour déploiement. Le catalogue des services est la seule partie du portefeuille des services publiée aux clients, et sert à soutenir la vente et la prestation des services des TI. Le catalogue des services comprend des informations sur les livrables, les prix, les points de contact, les processus de commande et de demande. Voir Contract Portfolio.
Catégorie	Category	Groupe d'objets nommés ayant quelque chose en commun. Les catégories servent à regrouper des choses similaires. Par exemple, les types de coûts servent à regrouper des types de coûts similaires. Les catégories d'incidents servent à regrouper des types d'incidents similaires, les types de CI à regrouper des types d'éléments de configuration similaires.
Cause première	Root Cause	(Exploitation des Services) Cause sous-jacente ou originelle d'un incident ou d'un problème.
Centre d'appels	Call Centre	(Exploitation des Services) Organisation ou unité business qui gère un grand nombre d'appels téléphoniques reçus et émis. Voir Service Desk.
Centre d'assistance	Help Desk	(Exploitation des Services) Point de contact pour les utilisateurs afin qu'ils puissent signaler les incidents. Un centre d'assistance se distingue d'un centre de services en étant davantage orienté technique et en ne fournissant pas un point de contact unique pour tous les types d'interactions. Le terme centre d'assistance est souvent employé comme synonyme de centre de services.
Centre de coûts	Cost Centre	(Stratégie des Services) Unité business ou projet auquel des coûts sont affectés. Un centre de coût ne facture pas les services qu'il fournit. Un fournisseur de services informatiques peut fonctionner comme un centre de coût ou un centre de profit.
Centre de profit	Profit Centre	(Stratégie des Services) Unité business qui facture les services fournis. Un centre de profit peut être créé avec l'objectif de faire des profits, de rembourser des coûts ou de fonctionner à perte. Un fournisseur de service des TI peut fonctionner comme un centre de coûts ou un centre de profit.
Centre de Services	Service Desk	(Exploitation des Services) Point de contact unique entre le fournisseur de service et les utilisateurs. Un centre de services typique gère les incidents et les demandes de service, ainsi que les communications avec les utilisateurs.
Certification	Certification	Publication d'un certificat pour valider la conformité à un standard. La certification comporte un audit formel réalisé par une structure indépendante et accréditée. Le terme certification signifie également décerner un certificat pour valider la qualification d'une personne.
Chaîne d'approvisionnement	Supply Chain	(Stratégie des Services) Activités d'une chaîne de valeur exécutées par des sous-traitants. Une chaîne de sous-traitance implique de multiples sous-traitants, chacun ajoutant de la valeur au produit ou au service. Voir Value Network.

Terme français	Terme anglais	Définition
Chaîne de valeur	Value Chain	(Stratégie des Services) Suite de processus qui crée un produit ou un service des TI ayant une valeur pour un client. Chaque étape de la séquence se construit sur les précédentes et contribue à l'ensemble du produit ou du service. Voir Value Network.
Changement	Change	(Transition des Services) Ajout, modification ou suppression de quelque chose que ce soit pouvant avoir un effet sur les services en place. L'étendue doit inclure tous les services des TI, éléments de configuration, processus, documentation, etc.
Changement standard	Standard change	(Transition des Services) Changement pré-approuvé présentant peu de risque, relativement commun et qui sera exécuté selon une procédure ou une instruction de travail. Par exemple, la réinitialisation d'un mot de passe ou la fourniture d'un équipement standard à un nouvel employé. Des RFC ne sont pas requises pour mettre en œuvre un changement standard, et elles sont journalisées et suivies selon un mécanisme différent, tel qu'une demande de service. Voir Change Model.
Changement urgent	Emergency Change	(Transition des Services) Changement devant être introduit dès que possible. Par exemple, pour résoudre un incident majeur ou implémenter un correctif de sécurité. Le processus de gestion des changements doit normalement prévoir une procédure spécifique pour gérer les changements urgents. Voir Emergency Change Advisory Board (ECAB).
Chargé de clientèle ou Gestionnaire de compte	Account Manager	(Stratégie des Services) Rôle très similaire à celui du gestionnaire des relations d'affaires ou business, mais incluant davantage d'aspects commerciaux. Un titre plus fréquemment utilisé lorsque l'on traite avec des clients externes.
Charge de travail	Workload	Ressources nécessaires pour livrer une partie identifiable d'un service des TI. Les charges de travail peuvent être classées par catégorie, selon leurs utilisateurs, groupes d'utilisateurs ou leurs fonctions au sein d'un service des TI. Cela sert à faciliter l'analyse et la gestion de la capacité, les performances, l'utilisation des éléments de configuration et des services des TI. Le terme Workload est parfois utilisé comme un synonyme de Throughput (Débit).
CI Composant	Component CI	(Transition des Services) Élément de configuration faisant partie d'un assemblage. Par exemple, un CI carte-mère ou carte-mémoire peut faire partie d'un CI serveur.
Cible de niveau de service (Service Level Target)	Service Level Target	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Engagement documenté par un accord sur les niveaux de service (SLA). Les cibles de niveau de service sont basées sur les exigences de niveau de service (SLR) et doivent assurer que la conception d'un service des TI est adaptée aux besoins. Les cibles de niveau de service doivent être SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, en Rapport et Temporellement opportunes) et sont habituellement basées sur les KPI.
Classification	Classification	Action d'assigner une catégorie à quelque chose. La classification permet d'assurer une gestion et des rapports cohérents. Les CI, incidents, problèmes, changements, etc. sont habituellement classés.
Client	Client	Terme générique représentant une clientèle, le business ou un client du business. Par exemple, le gestionnaire de clientèle peut être synonyme de gestionnaire de comptes. □ Le terme Client peut également signifier : • Un ordinateur employé directement par un utilisateur, par exemple un PC, un ordinateur de poche ou un poste de travail. • Une partie d'une application client-serveur à laquelle l'utilisateur est directement interfacé. Par exemple un client de messagerie..

Terme français	Terme anglais	Définition
Client	Customer	Personne qui achète des biens ou des services. Le client d'un fournisseur de service informatique est la personne ou le groupe qui définit et convient des cibles de niveau de service. Le terme "client" est aussi utilisé parfois de manière informelle pour désigner les utilisateurs, par exemple "il s'agit d'une organisation orientée Client".
Client business	Business Customer	(Stratégie des Services) Bénéficiaire d'un produit ou d'un service issu. Par exemple, si le business est la fabrication de véhicules alors le client business est celui qui achète un véhicule.
Client externe	External Customer	Client qui travaille à un business différent de celui du fournisseur de services des TI. Voir External Service Provider, Internal Customer.
Client interne	Internal Customer	Client qui travaille dans la même entité ou organisation que le fournisseur des services des TI. Voir Internal Service Provider, External Customer.
COBIT	COBIT	(Amélioration Continue des Services) Le CobiT (Control Objectives for Information and related Technology) établit les préceptes et les meilleures pratiques de gestion des processus des TI. Le CobiT est publié par l'IT Governance Institute. Voir http://www.isaca.org/ pour de plus amples informations.
Code de bonne pratique	Code of Practice	Principe publié par un service public ou un organisme de standardisation, tel que ISO ou BSI. De nombreux standards sont basés sur un code de pratique et une spécification. Le code de pratique décrit les meilleures pratiques recommandées.
Comité consultatif sur les changements (CAB)	Change Advisory Board (CAB)	(Transition des Services) Groupe de personnes qui conseille le gestionnaire des changements dans l'évaluation, la définition des priorités et le calendrier des changements. Ce comité est habituellement composé de représentants de toutes les branches au sein du fournisseur de services, du business et des tierces parties tels que les sous-traitants.
Comité consultatif sur les changements urgents (ECAB)	Emergency Change Advisory Board (ECAB)	(Transition des Services) Sous-ensemble du Comité consultatif des changements qui prend les décisions concernant les changements urgents à impact élevé. La composition de l'ECAB dépend de la nature du changement urgent. Ses membres peuvent être nommés au moment même où la rencontre est planifiée.
Composant	Component	Terme générique signifiant une partie d'un objet plus complexe. Par exemple, un système informatique peut être un composant d'un service informatique, une application peut être un composant d'une unité de mise en production. Les composants faisant l'objet d'une gestion doivent être des éléments de configuration.
Comptabilité	Accounting	(Stratégie des Services) Processus responsable d'identifier les coûts réels de fourniture des services, de les comparer avec les budgets prévus et de gérer les écarts avec le budget.
Conception	Design	(Conception des services) Activité ou processus qui identifie les besoins puis définit une solution pour satisfaire ses besoins. Voir Service Design.
Conception des services	Service Design	(Conception des services) Phase du cycle de vie d'un service des TI. La conception d'un service comporte un certain nombre de processus et de fonctions, c'est le titre d'une des publications principales de l'ITIL. Voir Design.
Confidentialité	Confidentiality	(Conception des services) Principe de sécurité nécessitant que les données ne soient accessibles qu'à des personnes autorisées.

Terme français	Terme anglais	Définition
Configuration	Configuration	(Transition des Services) Terme générique servant à décrire un groupe d'éléments de configuration fonctionnant ensemble pour fournir un service informatique ou une partie significative d'un service informatique. Le terme configuration sert également à décrire les réglages des paramètres d'un ou de plusieurs CI.
Configuration de référence	Configuration Baseline	(Transition des Services) Base de référence d'une configuration ayant été formellement convenue et qui est gérée via le processus de gestion des changements. Une base de référence de configuration servira de base aux futures constructions, mises en production et changements.
Conformité	Compliance	S'assurer qu'un standard ou un ensemble de principes est suivi, qu'une comptabilité correcte et cohérente est appliquée ou que diverses pratiques ont été employées.
Construction	Build	(Transition des Services) Activité qui consiste à assembler un certain nombre d'éléments de configurations afin de créer une partie d'un service. Le terme « construction » fait aussi référence à une mise en production dont la distribution a été autorisée. Par exemple construction un serveur ou construction d'un ordinateur portable. Voir Configuration Baseline.
Construction préfabriquée transportable ou gros véhicule	Portable Facility	(Conception des services) Construction préfabriquée transportable (type construction modulaire) ou gros véhicule fourni par une tierce partie qui sera déplacé sur un site lorsqu'un plan de continuité des services des TI le nécessite. Voir Recovery Option, Fixed Facility.
Contrat	Contract	Accord exécutoire légal entre deux parties ou plus.
Contrat de service	Service Contract	(Stratégie des Services) Contrat pour fournir un ou plusieurs services des TI. Le terme "Contrat de service" signifie également tout accord pour fournir des services des TI, que ce soit un contrat légal ou un SLA. Voir Contract Portfolio.
Contrat de sous-traitance (UC)	Underpinning Contract (UC)	(Conception des services) Contrat passé entre un fournisseur de services des TI et une tierce partie. La tierce partie fournit des biens ou des services qui soutiennent la fourniture d'un service des TI à un client. Le contrat de sous-traitance définit les cibles et les responsabilités qui sont nécessaires pour atteindre les cibles de niveau de service convenues d'un SLA.
Contre-mesure	Countermeasure	Peut faire référence à n'importe quel type de contrôle. Le terme "Contre-mesure" est souvent utilisé pour faire référence à des mesures qui augmente la résilience, la tolérance de panne ou la fiabilité d'un service.
Control Objectives for Information and related	Control Objectives for Information and related	Voir COBIT.
Contrôle	Control	Moyen permettant de gérer un risque, en s'assurant que l'objectif métier est atteint, ou en s'assurant qu'un processus est suivi. Exemples de contrôles : politiques, procédures, rôles, RAID, verrous, etc. Un contrôle est parfois appelé contre-mesure ou mesure de sécurité. Le terme "contrôle" signifie également un moyen de gérer l'utilisation ou le comportement d'un élément de configuration, d'un système ou d'un service des TI.
Contrôle des configurations	Configuration Control	(Transition des Services) Activité ayant en charge la gestion pertinente, des ajouts, modifications ou suppressions de CI. Par exemple, en soumettant une demande de changement ou une demande de service.
Contrôle des opérations	Operations Control	Synonyme de IT Operations Control (Contrôle des Opérations Informatiques).
Contrôle des Opérations Informatiques	IT Operations Control	(Exploitation des Services) Fonction en charge de la surveillance et du contrôle des services des TI et de l'infrastructure des TI. Voir Operations Bridge.

Terme français	Terme anglais	Définition
Contrôle des processus	Process Control	Activité de planification et de mise sous contrôle d'un processus, ayant pour objectif d'accomplir le processus d'une manière efficace, efficiente et cohérente.
Copie de sauvegarde	Backup	(Exploitation des Services)(Conception des services) Copie des données protégeant l'original contre des pertes d'intégrité ou de disponibilité.
Corrections de trajectoire	Course Corrections	Changements apportés à un plan ou à une activité en cours d'avancement, pour garantir l'atteinte des objectifs fixés. Les corrections de trajectoire résultent d'un processus de surveillance de l'avancement.
Couplage téléphonie-informatique (CTI)	Computer Telephony Integration (CTI)	(Exploitation des Services) Terme générique recouvrant toutes formes d'intégrations entre ordinateurs et systèmes de téléphonie. Ce terme sert principalement à désigner des systèmes où une application affiche des écrans détaillés relatifs aux appels reçus et émis. Voir Automatic Call Distribution, Interactive Voice Response.
Coût	Cost	Quantité financière dépensée pour une activité, un service informatique ou une unité business spécifique. Les coûts sont réels (argent), ou irréels comme le temps des employés, et l'amortissement.
Coût direct	Direct Cost	(Stratégie des Services) Coût de fourniture d'un service pouvant être attribué dans sa globalité à un client, un centre de coût, un projet, etc. Par exemple : le coût de la fourniture de serveurs ou de licences logiciels non partagés. Voir Indirect Cost.
Coût d'opportunité	Opportunity cost	(Stratégie des Services) Coût servant à prendre une décision pour choisir entre différents investissements. Le coût d'opportunité représente le revenu qui aurait été généré en utilisant les ressources d'une autre façon. Par exemple, le coût d'opportunité d'acheter un nouveau serveur peut inclure une activité d'amélioration du service qui n'a pas été effectuée et qui aurait eu un coût. L'analyse du coût d'opportunité fait partie des processus de prise de décision, bien qu'il ne soit pas traité comme un coût réel dans les états financiers.
Coût fixe	Fixed cost	(Stratégie des Services) Coût qui ne varie pas selon l'usage d'un service des TI. Par exemple, le coût du matériel pour un serveur. Voir Variable Cost.
Coût indirect	Indirect Cost	(Stratégie des Services) Coût de fourniture d'un service des TI ne pouvant pas être affecté dans sa globalité à un Client spécifique. Par exemple, le coût de la fourniture de serveurs ou de licences logicielles partagés. Également nommé Frais généraux. Voir Direct Cost.
Coût marginal	Marginal cost	(Stratégie des Services) Coût nécessaire pour continuer à fournir un service des TI. Le coût marginal ne comprend pas l'investissement déjà effectué, par exemple le coût de développement d'un nouveau logiciel et la fourniture d'une formation.
Coût opérationnel	Operational Cost	Coût résultant du fonctionnement des services des TI. Souvent des paiements répétitifs. Par exemple les coûts en personnel, maintenance du matériel et électricité (également appelés "dépenses courantes" ou "dépenses de fonctionnement"). Voir Capital Expenditure.
Coût total de possession (TCO)	Total Cost of Ownership (TCO)	(Stratégie des Services) Méthodologie qui aide à la prise de décision en termes d'investissement. Le TCO évalue l'ensemble du coût de la possession tout au long du cycle de vie d'un élément de configuration, pas seulement le coût initial ou son prix d'achat. Voir Total Cost of Utilization.

Terme français	Terme anglais	Définition
Coût total d'utilisation (TCU)	Total Cost of Utilization (TCU)	(Stratégie des Services) Méthodologie qui aide à la prise de décision en termes d'investissement et d'approvisionnement en services. Le TCU évalue l'ensemble des coûts pour le client du cycle de vie d'un service des TI. Voir Total Cost of Ownership.
Coût unitaire	Unit Cost	(Stratégie des Services) Coût pour le fournisseur de services des TI de la fourniture d'un composant unitaire d'un service des TI. Par exemple, le coût d'un ordinateur de bureau ou d'une transaction.
Coût variable	Variable Cost	(Stratégie des Services) Coût qui dépend de l'utilisation des services des TI, du volume de production des produits, du nombre et du type d'utilisateurs, ou tout autre paramètre qui ne peut être fixé à l'avance. Voir Variable Cost Dynamics.
Coûts de fonctionnement	Running Costs	Synonyme de Operational Costs (Coûts opérationnels)
CRAMM	CRAMM	Méthodologie et outil d'analyse et de gestion des risques. Le CRAMM a été développé par le gouvernement britannique, mais est maintenant une propriété privée. De plus amples informations sont disponibles sur http://www.cramm.com/
Critères d'acceptation d'un service (SAC)	Service Acceptance Criteria (SAC)	(Transition des Services) Ensemble de critères permettant d'assurer, d'une part, qu'un service des TI correspond à sa fonctionnalité et aux exigences de qualité, et, d'autre part, que le fournisseur de service des TI est prêt à exploiter ce nouveau service des TI dès qu'il aura été déployé. Voir Acceptance.
Culture	Culture	Ensemble de valeurs qui sont partagées par un groupe de personnes, incluant certaines attentes sur la manière dont les gens doivent se comporter, sur leurs idées, leurs opinions et leurs pratiques. Voir Vision.
Culture de service	Service Culture	Culture orientée client. Les objectifs majeurs d'une culture de service sont la satisfaction du client et l'aide aux clients pour atteindre leurs objectifs métier.
Cycle de Deming	Deming Cycle	Synonyme de Planifier-Faire-Vérifier-Agir (Plan-Do-Check-Act).
Cycle de vie	Lifecycle	Ensemble des différentes étapes de la vie d'un service des TI, d'un élément de configuration, d'un incident, d'un problème, d'un changement, etc... Le cycle de vie définit les catégories d'état et les transitions d'un état à un autre qui sont permises. Par exemple :• Le cycle de vie d'une application comprend les besoins, la conception, la construction, le déploiement, l'opération, l'optimisation. • Le cycle de vie étendu d'un incident comprend la détection, la réponse, le diagnostic, la réparation, la reprise, la restauration. • Le cycle de vie d'un serveur peut comprendre : commandé, reçu, en test, en marche, au rebut, etc...
Cycle de vie de la gestion des services	Service Management Lifecycle	Approche de la gestion des services des TI qui met l'accent sur l'importance de la coordination et des contrôles des diverses fonctions, processus et systèmes nécessaires pour gérer le cycle de vie complet des services des TI. Le cycle de vie de la gestion du/des service(s) est une approche qui prend en compte la stratégie, la conception, la transition, l'exploitation et l'amélioration des services des TI.
Cycle de vie détaillé d'un incident	Expanded Incident Lifecycle	Étapes détaillées du cycle de vie d'un incident. Celles-ci sont la détection, le diagnostic, la réparation, la reprise et la restauration. Le cycle de vie détaillé d'un incident permet de comprendre les contributions aux impacts des incidents et de planifier comment mieux les contrôler et les réduire.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Une manière de comprendre les relations entre les données, les informations, les compétences et l'action prudente. Le schéma DIKW montre comment chacun de ces éléments influe sur les autres.

Terme français	Terme anglais	Définition
De secours	Standby	(Conception des services) Fait référence aux ressources qui ne sont pas nécessaires à la fourniture des services des TI réels, mais sont disponibles pour soutenir les plans de continuité des services des TI. Par exemple, un centre de données de secours peut être tenu à jour afin de soutenir des arrangements de Reprise immédiate ou rapide, Reprise intermédiaire ou Reprise graduelle.
Débit	Throughput	(Conception des services) Mesure du nombre de transactions ou autres opérations effectuées dans un délai donné. Par exemple, 5000 e-mails envoyés par heure ou 200 accès disque par seconde.
Défaillance	Failure	(Exploitation des Services) Perte de la capacité de fonctionner selon les spécifications ou de produire le résultat demandé. Le terme défaillance peut s'appliquer à des services des TI, des processus, des activités, des éléments de configuration, etc. Une défaillance est souvent la cause d'un incident.
Délai moyen de réparation (MTTR)	Mean Time To Repair (MTTR)	Délai moyen pour réparer un élément de configuration ou un service des TI suite à une panne. Le MTTR est mesuré à partir du moment où un CI ou un service des TI tombe en panne jusqu'à sa réparation. Le MTTR n'inclut pas le temps nécessaire pour reprendre ou restaurer le CI ou le service des TI. Le MTTR est parfois employé incorrectement pour signifier le Délai moyen de restauration d'un service.
Délai moyen de restauration du service (MTRS)	Mean Time To Restore Service (MTRS)	Délai moyen pour restaurer un élément de configuration ou un service des TI suite à une défaillance. Le MTRS est mesuré à partir du moment où le CI ou le service des TI tombe en panne jusqu'à sa restauration complète afin qu'il retrouve sa fonction normale. Voir Maintainability, Mean Time to Repair.
Demande de changement	Change Request	Équivalent de Request for Change (RFC).
Demande de changement (RFC)	Request for Change (RFC)	(Transition des Services) Demande formelle de changement à effectuer. Une RFC comporte des détails sur le changement proposé et peut être enregistrée sur papier ou électroniquement. Le terme RFC est souvent utilisé à contresens pour signifier Enregistrement de changement ou le changement lui-même.
Demande de service	Service Request	(Exploitation des Services) Demande d'un utilisateur pour avoir une information, un conseil ou pour bénéficier d'un changement standard ou encore pour avoir un accès à un service des TI. Par exemple, pour réinitialiser un mot de passe, ou fournir des services des TI standard à un nouvel utilisateur. Les demandes de service sont habituellement gérées par un Centre de services et ne nécessitent pas de RFC pour être soumises. Voir Request Fulfilment.
Dépendance	Dependency	Relation directe ou indirecte d'un processus ou d'une activité l'un avec l'autre.
Dépense opérationnelle	Operational Expenditure	Synonyme de Operational Cost (Coût opérationnel).
Déploiement	Deployment	(Transition des Services) Activité en charge du déplacement de tout matériel, logiciel, documentation ou processus, nouveau ou modifié dans l'environnement de production. Le déploiement fait partie du processus de gestion des déploiements et des mises en production. Voir Rollout.
Déploiement	Rollout	(Transition des Services) Synonyme de Deployment (Déploiement). Souvent utilisé pour faire référence à des déploiements complexes ou en plusieurs phases ou à des déploiements sur de multiples lieux.
Dépréciation	Depreciation	(Stratégie des Services) Mesure de la réduction de la valeur d'un actif tout au long de sa durée de vie. Elle est basée sur l'usure, la consommation ou autre facteur de réduction en termes de valeur économique utile.

Terme français	Terme anglais	Définition
Description de poste	Job Description	Document définissant les rôles, responsabilités, compétences et connaissances requis par une personne en particulier. La description de poste peut inclure plusieurs rôles, par exemple, les rôles de gestionnaire des configurations et de gestionnaire des changements peuvent être cumulés par une seule personne.
Détection	Detection	(Exploitation des Services) Étape du cycle de vie d'un incident. La détection résulte du fait qu'un incident devient connu du fournisseur de services. La détection peut être automatique ou être le résultat de la journalisation d'un incident par un client.
Deuxième niveau de support	Second-line Support	(Exploitation des Services) Le deuxième niveau dans la hiérarchie des groupes d'assistance impliqués dans la résolution des incidents et l'investigation des problèmes.
Développement	Development	(Conception des services) Processus de création ou de modification d'un service ou d'une application. Sert aussi à désigner le rôle ou le groupe qui procède au travail de développement.
Diagnostic	Diagnosis	(Exploitation des Services) Étape du cycle de vie d'un incident ou d'un problème. Le but du diagnostic est d'identifier une solution de contournement pour un incident ou la cause originelle d'un problème.
Diagramme d'Ishikawa	Ishikawa diagram	(Exploitation des Services)(Amélioration Continue des Services) Technique qui aide à identifier toutes les causes possibles d'un problème. Développée à l'origine par Kaoru Ishikawa, le résultat de cette technique est un diagramme ressemblant à une arête de poisson.
Diagramme en arêtes de	Fishbone diagram	Synonyme de diagramme d'Ishikawa
Dimensionnement des applications	Application sizing	(Conception des services) Activité de compréhension des ressources nécessaires pour soutenir une nouvelle application ou un changement majeur qui lui est apporté. Le dimensionnement des applications contribue à ce que le service des TI atteigne ses objectifs de niveau de service en termes de capacité et de performances.
Direction informatique (ou des Technologies de l'information - TI)	IT Directorate	(Amélioration Continue des Services) Direction au sein d'un fournisseur de services, chargée de développer et de fournir les services des TI. Plus répandu dans les départements du gouvernement britannique.
Disponibilité	Availability	(Conception des services) Capacité d'un élément de configuration ou d'un service à réaliser sa fonction convenue, lorsque sollicité. La disponibilité est déterminée par la fiabilité, la facilité de maintenance, la facilité de service, la performance et la sécurité. La disponibilité est habituellement exprimée sous forme de pourcentage. Ce calcul est basé le plus souvent sur le temps de service convenue et le temps d'indisponibilité. La meilleure pratique consiste à calculer la disponibilité en se basant sur les mesures du service effectuées avec une vue business.
Disponibilité continue	Continuous Availability	(Conception des services) Approche ou une conception visant à obtenir une disponibilité totale. Un service des TI à disponibilité continue n'a pas de période d'indisponibilité, qu'elle soit planifiée ou non.
Distribution automatique d'appels (ACD)	Automatic Call Distribution (ACD)	(Exploitation des Services) Technologie de l'information permettant de diriger un appel téléphonique vers la personne disponible ou la plus compétente dans le plus court laps de temps.
Document	Document	Information sous une forme lisible. Un document peut être papier ou électronique. Par exemple, une politique, un accord sur les niveaux de service (SLA), un enregistrement d'incident, un schéma d'aménagement d'une salle informatique. Voir Record.

Terme français	Terme anglais	Définition
Dossier business	Business case	(Stratégie des Services) Justification d'un élément de dépense significatif. Inclut des informations sur les coûts, les bénéfices, les options, les points de controverse, les risques et les problèmes potentiels. Voir Cost Benefit Analysis.
Dossier de changement	Change case	(Exploitation des Services) Technique utilisée pour prévoir l'impact des changements proposés. Les études de changement emploient des scénarios spécifiques pour clarifier l'étendue des changements proposés et apporter l'aide d'une analyse des coûts et bénéfices. Voir Use Case.
Driver ou facteur influent	Driver	Facteur influençant la stratégie, les objectifs ou les besoins. Par exemple une nouvelle législation ou les actions des concurrents.
Droits	Rights	(Exploitation des Services) Droits ou permissions attribués à un utilisateur ou à un rôle. Par exemple, le droit de modifier des données particulières ou d'autoriser un changement.
Dynamique des coûts variables	Variable Cost Dynamics	(Stratégie des Services) Technique servant à comprendre comment des coûts globaux sont influencés par les nombreux éléments variables complexes qui contribuent à la fourniture de services des TI.
Economie de gamme	Economies of scope	(Stratégie des Services) Réduction du coût attribué à un service, rendue possible en trouvant un usage supplémentaire à un actif existant. Par exemple, fournir un nouveau service des TI grâce à une infrastructure déjà existante. Voir Economies of Scale.
Économies d'échelle	Economies of scale	(Stratégie des Services) Réduction du coût moyen rendue possible en augmentant l'usage d'un service des TI ou d'un actif. Voir Economies of Scope.
Efficacité	Effectiveness	(Amélioration Continue des Services) Mesure permettant de savoir si les objectifs d'un processus, d'un service ou d'une activité ont été atteints. Un processus ou une activité efficace est celui ou celle qui atteint les objectifs convenus. Voir KPI.
Efficience	Efficiency	(Amélioration Continue des Services) Mesure permettant de savoir si la bonne quantité de ressources a été utilisée pour rendre un processus, un service ou une activité. Un processus efficace atteint ses objectifs avec un minimum de temps, d'argent, de personnel ou autres ressources. Voir KPI.
Élément de Configuration (CI)	Configuration Item (CI)	(Transition des Services) Tout composant devant être géré afin de fournir un service des TI. Les informations concernant chaque CI sont enregistrées dans un enregistrement de configuration au sein du Système de gestion des configurations (CMS) où elles sont tenues à jour pendant tout son cycle de vie par la Gestion des configurations. Les CI sont sous le contrôle de la Gestion des changements. Les CI comprennent habituellement les services des TI, le matériel, les logiciels, les immeubles, les personnes et la documentation formelle tels que la documentation des processus et les SLA.
Élément de coût	Cost Element	(Stratégie des Services) Niveau moyen de catégorie auquel des coûts sont attribués en termes de budget et de comptabilité. Le niveau de catégorie le plus élevé étant le type de coût. Par exemple, un type de coût en "personnel" peut avoir des éléments de coût tels que : salaires, participation, dépenses, formation, heures supplémentaires, etc. Les éléments de coût peuvent encore être décomposés en unités de coût. Par exemple, l'élément de coût "dépenses" peut inclure des unités de coût, comme hôtels, transport, repas, etc.

Terme français	Terme anglais	Définition
Élément d'investissement	Capital Item	(Stratégie des Services) Actif qui est intéressant pour la gestion financière car sa valeur est supérieure à une certaine valeur financière établie.
Énoncé de mission	Mission Statement	Brève description, mais complète, du but et des intentions générales d'une organisation. Il définit ce qui doit être accompli, mais ne dit pas comment y parvenir.
Enregistrement	Record	Document contenant les résultats ou d'autres sorties d'un processus ou d'une activité. Les enregistrements sont la preuve du fait qu'une activité a été réalisée ; il peut s'agir d'un document papier ou électronique. Par exemple un rapport d'audit, l'enregistrement d'un incident ou les minutes d'une réunion.
Enregistrement d'erreur connue	Known Error Record	(Exploitation des Services) Enregistrement contenant les détails d'une erreur connue. Chaque enregistrement d'erreur connue documente le cycle de vie d'une erreur connue, ce qui inclut son état, sa cause originelle et la solution de contournement. Dans certaines implémentations, les erreurs connues sont documentées à l'aide de champs supplémentaires dans l'enregistrement d'un problème.
Enregistrement d'un changement	Change Record	(Transition des Services) Enregistrement contenant tous les détails d'un changement. Chaque enregistrement de changement documente le cycle de vie d'un seul changement. Un enregistrement de changement est créé pour chaque demande de changement ayant été reçue, même pour celles qui seront rejetées par la suite. Les enregistrements de changement doivent référencer les éléments de configuration qui ont été affectés par le changement. Ils sont stockés dans le Système de gestion des configurations.
Enregistrement d'un incident	Incident Record	(Exploitation des Services) Enregistrement contenant les détails d'un incident. Chaque enregistrement d'incident documente le cycle de vie d'un seul incident.
Enregistrement d'un problème	Problem Record	(Exploitation des Services) Enregistrement contenant les détails d'un problème. Chaque enregistrement documente le cycle de vie d'un seul problème.
Enregistrement d'une configuration	Configuration Record	(Transition des Services) Enregistrement contenant tous les détails d'un élément de configuration. Chaque enregistrement de configuration documente le cycle de vie d'un seul CI. Les enregistrements de configuration sont stockés dans une base de données de gestion des configurations (CMDB).
Enregistrement d'une mise en production	Release Record	(Transition des Services) Enregistrement dans la CMDB qui définit le contenu d'une mise en production. Un enregistrement de mise en production a des relations avec tous les éléments de configuration qui sont affectés par la mise en production.
Entente de réciprocité	Reciprocal Arrangement	(Conception des services) Stratégie de continuité de service. Un accord entre deux organisations qui partagent des ressources en cas d'urgence, comme par exemple, l'espace d'une salle informatique ou un ordinateur central.
Environnement	Environment	(Transition des Services) Sous-ensemble de l'infrastructure des TI utilisé pour un but particulier. Par exemple : environnement de production, environnement de test, environnement de construction. Plusieurs environnements peuvent partager un même élément de configuration, par exemple les environnements de test, et de production peuvent utiliser différentes partitions d'un même ordinateur central. Sert également à désigner un environnement physique tel qu'un local, un système de climatisation, un système électrique, etc. □ L'environnement sert également de terme générique pour désigner des conditions extérieures pouvant influencer ou affecter quelque chose.

Terme français	Terme anglais	Définition
Environnement de construction	Build environment	(Transition des Services) Environnement contrôlé où des applications, des services TI et autres constructions sont assemblés avant d'être transférés dans un environnement de test ou en production.
Environnement de développement	Development Environment	(Conception des services) Environnement pour créer ou modifier des services ou des applications. Les environnements de développement ne sont normalement pas soumis aux mêmes niveaux de contrôle que les environnements de test ou les environnements de production. Voir Development.
Environnement de production	Live environment	(Transition des Services) Environnement contrôlé contenant des éléments de configuration en production, utilisé pour fournir des services des TI à des clients.
Environnement de production	Production Environment	Environnement de production.
Environnement de tests	Test Environment	(Transition des Services) Environnement sous contrôle servant à tester des éléments de configuration, des constructions, des services des TI, des processus, etc.
Équipe ou quart de travail	Shift	(Exploitation des Services) Groupe ou une équipe devant exécuter un rôle spécifique pendant une période donnée. Par exemple, il peut y avoir quatre équipes de personnel de contrôle de l'exploitation des TI pour soutenir un service des TI qui est utilisé 24 heures sur 24.
Erreur	Error	(Exploitation des Services) Vice de conception ou dysfonctionnement qui provoque une défaillance d'un ou de plusieurs éléments de configuration ou services des TI. Une faute commise par un individu ou un processus défectueux ayant un impact sur un élément de configuration ou un service des TI est aussi appelé une erreur.
Erreur connue (KE)	Known Error (KE)	(Exploitation des Services) Problème ayant une cause fondamentale et une solution de contournement documentées. Les erreurs connues sont créées et gérées tout au long de leur cycle de vie par la gestion des problèmes. Les erreurs connues peuvent aussi être identifiées par les équipes de développement ou les sous-traitants.
Escalade	Escalation	(Exploitation des Services) Activité visant à obtenir des ressources supplémentaires afin d'atteindre les objectifs de niveaux de services ou satisfaire les attentes du client. L'escalade peut être nécessaire au sein de tout processus de gestion des services des TI, mais est le plus souvent associée à la gestion des incidents, à la gestion des problèmes et au traitement des plaintes. Il y a deux types d'escalades : escalade fonctionnelle et escalade hiérarchique.
Escalade fonctionnelle	Functional Escalation	(Exploitation des Services) Action de transférer un incident, un problème ou un changement à une équipe technique possédant un plus haut degré d'expertise.
Escalade hiérarchique	Hierarchic Escalation	(Exploitation des Services) Action d'informer ou impliquer davantage les niveaux plus seniors du management afin d'aider le processus d'escalade.
ESourcing Capability Model for Client Organisations (eSCM-CL)	eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	(Stratégie des Services) Cadre de travail destiné à guider les organisations dans leurs analyses et prises de décisions quant aux Modèles et Stratégies d'Approvisionnement en Services à utiliser. □ L'eSCM-CL a été développé par l'Université Carnegie Mellon. Voir eSCM-SP.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	ESourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	(Stratégie des Services) Cadre de travail destiné à aider les fournisseurs de services des TI à développer leur Capacité de Gestion des services des TI à partir d'une perspective d'Approvisionnement en Services. L'eSCM-CP a été développé par l'Université Carnegie Mellon. Voir eSCM-CL.

Terme français	Terme anglais	Définition
Estimation	Estimation	Utilisation de l'expérience dans le but de fournir une valeur approximative d'une Mesure ou d'un Coût. L'estimation est aussi employée dans la Gestion de la Capacité et la Gestion de la Disponibilité comme méthode de Modélisation la moins chère et la moins précise.
Estimation de la valeur du service	Service Valuation	(Stratégie des Services) Mesure du coût total de la fourniture d'un service des TI et la valeur totale pour le business de ce service des TI. L'évaluation du service permet d'aider le business et le fournisseur de services des TI à convenir de la valeur du service des TI.
État	Status	Nom d'un champ obligatoire dans de nombreux types d'enregistrements. Il indique l'état actuel dans le cycle de vie d'un élément de configuration, d'un incident, d'un problème, etc.
Étiquette	Tag	(Stratégie des Services) Code court servant à identifier une catégorie. Par exemple les tags EC1, EC2, EC3, etc peuvent servir à identifier différents résultats des clients lors de l'analyse et de la comparaison des stratégies.
Évaluation	Assessment	Inspection et analyse permettant de vérifier qu'un standard ou un ensemble de principes a bien été suivi, que les enregistrements sont précis ou que les objectifs d'efficience et d'efficacité ont été atteints. Voir Audit.
Évaluation	Evaluation	(Transition des Services) Processus responsable de l'évaluation d'un service des TI, nouveau ou modifié, afin de s'assurer que les risques sont gérés et ainsi aider à déterminer s'il faut procéder ou non au changement. □ L'évaluation est aussi employée afin de comparer un résultat actuel avec un résultat escompté, ou pour comparer une alternative à une autre.
Évaluation des risques	Risk Assessment	Étape initiale de la gestion des risques. Analyser la valeur des actifs par rapport aux métiers, identifier les menaces envers ces actifs et évaluer comment chaque actif est vulnérable à ces menaces. L'évaluation du risque peut être quantitative (basée sur des données chiffrées) ou qualitative.
Événement	Event	(Exploitation des Services) Changement d'état ayant de l'importance pour la gestion d'un élément de configuration ou un service des TI. □ Le terme "événement" est aussi employé pour désigner une alerte ou une notification créée par un service des TI, un élément de configuration ou un outil de surveillance. Les événements exigent habituellement que le personnel d'exploitation des TI initie une action conduisant le plus souvent à l'enregistrement d'incidents.
Exécution	Fulfilment	Effectuer des activités visant à satisfaire un besoin ou une exigence. Par exemple en fournissant un nouveau service des TI, ou en répondant à une demande de service.
Exécution des requêtes	Request Fulfilment	(Exploitation des Services) Processus en charge de la gestion du cycle de vie de toutes les demandes de service.
Exigence de niveau de service (SLR)	Service Level Requirement (SLR)	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Exigence du client pour un aspect particulier d'un service des TI. Les SLR sont basés sur les objectifs business et servent à négocier les cibles de niveau de service convenues.
Exploitation des Services	Service Operation	(Exploitation des Services) Étape du cycle de vie d'un service des TI. L'Exploitation des services comporte un certain nombre de processus et de fonctions, c'est également l'intitulé d'une des publications importantes de l'ITIL. Voir Operation.

Terme français	Terme anglais	Définition
Exploitation ou Fonctionnement	Operation	(Exploitation des Services) Gestion quotidienne d'un service des TI, d'un système ou d'un élément de configuration ; etc. Le terme Operation peut aussi signifier une activité ou une transaction prédéfinie. Par exemple, charger une bande magnétique, accepter de l'argent à un point de vente ou lire les données d'un disque dur.
Exploiter	Operate	Accomplir ce qui est demandé. On dit d'un processus ou d'un élément de configuration qu'il est en exploitation s'il fournit les résultats exigés. Exploiter signifie également effectuer une ou plusieurs opérations.. Par exemple, des opérations quotidiennes sont nécessaires pour exploiter un ordinateur.
Extensibilité	Scalability	Capacité d'un service des TI, processus, élément de configuration, etc à accomplir sa fonction convenue lorsque la charge de travail ou le périmètre change.
Externalisation	Outsourcing	(Stratégie des Services) Utiliser un fournisseur de services externe pour gérer les services des TI. Voir Service Sourcing, Type III Service Provider.
Externalisation des services	External sourcing	Synonyme d'Outsourcing (Externalisation).
Facilité d'utilisation	Usability	(Conception des services) Facilité avec laquelle une application, un produit ou un service des TI peut être utilisé. Les exigences de facilité d'emploi sont souvent incluses dans l'énoncé des exigences.
Facteur clé de succès (CSF)	Critical Success Factor (CSF)	Élément contribuant à la réussite d'un processus, d'un projet, d'un plan ou d'un service des TI. Les KPI servent à mesurer l'obtention de chaque CSF. Par exemple, un CSF de "protection des services des TI lors des changements" peut être mesuré par des KPI tels que "pourcentage de réduction des changements défectueux", "pourcentage de réduction des changements causant des incidents", etc.
Facturation	Charging	(Stratégie des Services) Demande de rétribution financière de la fourniture de services. La facturation des services est optionnelle et de nombreuses organisations choisissent de considérer leur fournisseur de services comme un centre de coût.
Facturation modulée (differential charging)	Differential Charging	Technique utilisée pour soutenir la gestion de la demande en facturant des valeurs différentes pour la même fonction de service informatique selon les heures.
Facturation notionnelle	Notional charging	(Stratégie des Services) Une approche de la facturation des services des TI. Les coûts à facturer aux clients sont calculés et les clients sont informés des frais, mais l'argent n'est pas réellement transféré. La facturation notionnelle est parfois introduite afin d'attirer l'attention des clients sur les coûts qu'ils encourent ou comme préliminaire à l'introduction d'une facturation réelle.
Fenêtre de mise en	Release Window	Synonyme de Change Window (Fenêtre de changement).
Fenêtre des changements	Change Window	(Transition des Services) Période normale, convenue, pendant laquelle des changements ou des mises en production peuvent être implantées avec un impact minimal sur les services. Les fenêtres de changement sont habituellement documentées dans les SLA.
Fermé	Closed	(Exploitation des Services) État final du cycle de vie d'un incident, d'un problème, d'un changement, etc. Lorsque l'état est devenu «Fermé», plus aucune action n'est effectuée.
Fermeture ou Clôture	Closure	(Exploitation des Services) Action de modifier l'état d'un incident, d'un problème, d'un changement, etc. en lui attribuant l'état «Fermé».

Terme français	Terme anglais	Définition
Fiabilité	Reliability	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Mesure de la durée pendant laquelle un élément de configuration ou un service des TI peut exécuter sa fonction attendue sans interruption. Habituellement mesurée par le MTBF ou MTBSI. Le terme "Fiabilité" peut aussi servir à établir la probabilité selon laquelle un processus, une fonction, etc... fournira le résultat exigé. Voir Availability.
Fonction	Function	Équipe ou groupe de personnes ainsi que les outils qu'ils utilisent pour mener à bien un ou plusieurs processus ou activités. Par exemple le Centre de services. □ Le terme Fonction peut aussi avoir deux autres significations : • L'usage attendu d'un élément de configuration, d'une personne, d'une équipe, d'un processus ou d'un service des TI. Par exemple, une fonction d'un service de courriel peut être de stocker et de faire suivre les courriels envoyés ; une fonction d'un processus business peut être d'expédier les biens vers les clients. • Pour répondre correctement à l'usage attendu "L'ordinateur fonctionne correctement".
Fonction Business Vitale (VBF)	Vital Business Function (VBF)	(Conception des services) Fonction d'un processus métier qui est cruciale pour le succès des métiers. Les fonctions métiers vitales sont d'une importance considérable pour la Gestion de la continuité des métiers, la Gestion de la continuité des services des TI, la Gestion de la disponibilité.
Fournisseur	Supplier	(Stratégie des Services)(Conception des services) Tierce partie responsable de la fourniture de biens ou de services qui sont nécessaires à la fourniture de services des TI. Exemples de sous-traitants : revendeurs de matériel et de logiciels, fournisseurs de réseau et de télécommunication et organisations d'externalisation. Voir Underpinning Contract, Supply Chain.
Fournisseur de Service Informatique	IT Service Provider	(Stratégie des Services) Fournisseur de services des TI qui fournit des services à des clients internes ou à des clients externes.
Fournisseur de services	Service Provider	(Stratégie des Services) Organisation qui fournit des services à un ou plusieurs clients internes ou clients externes. Le terme "fournisseur de services" est souvent employé comme synonyme pour Fournisseur de services des TI. Voir Type I Service Provider, Type II Service Provider, Type III Service Provider.
Fournisseur de services applicatifs (ASP)	Application Service Provider (ASP)	(Conception des services) Un fournisseur de services externe qui fournit des services à l'aide d'applications hébergées dans ses locaux. Les utilisateurs accèdent aux applications via des connexions réseau avec le fournisseur de service.
Fournisseur de services de type I	Type I Service Provider	(Stratégie des Services) Fournisseur de services interne qui est imbriqué dans une unité business. Il peut y avoir plusieurs fournisseurs de services de type I au sein d'une organisation.
Fournisseur de services de type II	Type II Service Provider	(Stratégie des Services) Fournisseur de services interne qui fournit des services des TI partagés par plusieurs unités business.
Fournisseur de services de type III	Type III Service Provider	(Stratégie des Services) Fournisseur de services qui fournit des services des TI à des clients externes.
Fournisseur de services externe	External Service Provider	(Stratégie des Services) Fournisseur de services des TI faisant partie d'une organisation différente de celle de son client. Un fournisseur de services des TI peut avoir à la fois des clients internes et externes. Voir Type III Service Provider.

Terme français	Terme anglais	Définition
Fournisseur de services interne	Internal Service Provider	(Stratégie des Services) Fournisseur de services des TI qui fait partie de la même entreprise que celle de son client. Un fournisseur de services des TI peut avoir à la fois des clients internes et des clients externes. Voir Type I Service Provider, Type II Service Provider, Insource.
Fournisseur de services Internet (ISP)	Internet Service Provider (ISP)	Fournisseur de services externe qui fournit un accès à l'internet. La plupart des ISP fournit aussi d'autres services des TI tels que l'hébergement de sites web.
Frais d'investissement (CAPEX)	Capital Expenditure (CAPEX)	(Stratégie des Services) Coût d'achat d'un bien qui deviendra un actif financier, comme par exemple l'équipement informatique et les immeubles. La valeur de l'actif est amortie sur plusieurs périodes comptables.
Frais généraux ou Surcharge	Overhead	Synonyme de Indirect cost (Coût indirect).
Gain rapide	Quick Win	(Amélioration Continue des Services) Activité d'amélioration qui est sensée fournir un retour sur investissement à court terme avec relativement peu d'effort et à faible coût. Voir Pareto Principle.
Garantie	Warranty	(Stratégie des Services) Promesse qu'un produit ou un service répond à ses exigences convenues. Voir Service Validation and Testing, Service Warranty.
Garantie de service	Service Warranty	(Stratégie des Services) Assurance qu'un service des TI satisfera les exigences convenues. Il peut s'agir d'un accord formel, tel qu'un accord sur les niveaux de service (SLA) ou d'un contrat, ou bien ce peut être un message marketing ou une image de marque. La valeur business d'un service des TI est générée par la combinaison de l'utilité du service (ce qu'il fait) et la garantie du service (le fait-il bien). Voir Warranty.
Gestion de capacité des composants (CCM)	Component Capacity Management (CCM)	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Processus pour comprendre la capacité, l'utilisation et les performances des éléments de configuration. Les données sont collectées, enregistrées et analysées afin d'être utilisées dans le Plan de capacité. Voir Service Capacity Management.
Gestion de la Capacité	Capacity Management	(Conception des services) Processus qui veille à ce que la capacité des services et de l'infrastructure puisse répondre aux objectifs de niveau de service, d'une manière rentable et ponctuelle. La gestion de la capacité prend en compte toutes les ressources nécessaires pour fournir le service informatique et planifie les besoins du business à court, moyen et long terme.
Gestion de la Capacité Business (BCM)	Business Capacity Management (BCM)	(Conception des services) Dans le contexte de l'ITSM, la gestion de la capacité business est l'activité permettant la compréhension des futures exigences du business afin de les intégrer dans le Plan de capacité. Voir Service Capacity Management.
Gestion de la Capacité des Services (SCM)	Service Capacity Management (SCM)	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Activité en charge de la compréhension des performances et de la capacité des services des TI. Les ressources utilisées par chaque service des TI et le profil d'utilisation dans le temps sont collectés, enregistrés et analysés afin de servir à l'élaboration d'un plan de capacité. Voir Business Capacity Management, Component Capacity Management.
Gestion de la Continuité des Services Informatiques (ITSCM)	IT Service Continuity Management (ITSCM)	(Conception des services) Processus en charge de la gestion des risques pouvant avoir un impact grave sur les services des TI. L'ITSCM assure que le fournisseur de services des TI peut toujours fournir les niveaux de service minimums attendus, en réduisant le risque à un niveau acceptable et en planifiant la reprise des services des TI. L'ITSCM doit être conçue pour soutenir la gestion de la continuité du business.

Terme français	Terme anglais	Définition
Gestion de la Continuité des Services	Service Continuity Management	Synonyme de Service Continuity Management (ITSCM) (Gestion de la continuité des services des TI) .
Gestion de la Continuité du Business (BCM)	Business Continuity Management (BCM)	(Conception des services) Processus qui gère les risques pouvant avoir un impact sérieux sur une organisation. La gestion de la continuité protège les intérêts des intervenants, l'image de marque et la valeur créées par ses activités. Le processus de la BCM implique la réduction des risques à un niveau acceptable et la planification de la reprise des processus identifiés, suite à une interruption majeure. La BCM définit les objectifs, l'étendue et les besoins de la gestion de la continuité du service.
Gestion de la demande	Demand Management	Activités pour comprendre et influencer la demande de services d'un client et l'approvisionnement en capacité pour satisfaire ces demandes. À un niveau stratégique, la gestion de la demande peut impliquer l'analyse de schémas d'activité business et de profils utilisateurs. À un niveau tactique, elle peut impliquer l'usage d'un coût différentiel afin d'encourager les clients à utiliser les services des TI à des moments moins fréquentés. Voir Capacity Management.
Gestion de la Disponibilité	Availability Management	(Conception des services) Processus chargé de définir, analyser, planifier, mesurer et améliorer tous les aspects de la disponibilité des services. La gestion de la disponibilité s'assure que la disponibilité de tous les rôles, outils, processus, infrastructures et autres est adaptée aux objectifs de niveau de service convenus.
Gestion de la performance	Performance Management	(Amélioration Continue des Services) Processus responsable des activités quotidiennes de gestion de la capacité. Ceci inclut la supervision, les alertes liées à des dépassements de seuils, l'analyse des performances et leur optimisation, ainsi que la mise en œuvre (ou l'application) des changements relatifs à la performance et à la capacité.
Gestion de la Sécurité	Security Management	Synonyme de Information Security Management (Gestion de la Sécurité de l'Information).
Gestion de la sécurité de l'information (ISM)	Information Security Management (ISM)	(Conception des services) Processus qui assure la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des actifs, informations, données et services des TI d'une organisation. La Gestion de la Sécurité de l'Information fait habituellement partie d'une approche organisationnelle de la Gestion de la Sécurité, dont la portée est plus large que la fourniture de services TI. Elle inclut la manipulation des papiers, l'accès aux bâtiments, les appels téléphoniques, etc, de toute l'organisation.
Gestion des Accès	Access Management	(Exploitation des Services) Processus responsable d'autoriser les utilisateurs à faire usage des services des TI, des données ou autres actifs. La gestion des accès contribue à protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des actifs en assurant que seuls les utilisateurs autorisés peuvent accéder ou modifier les actifs. La Gestion des accès est parfois appelée gestion des droits ou gestion des identités.
Gestion des actifs	Asset Management	(Transition des Services) Processus responsable du suivi et de la production de rapports sur la valeur et la propriété des actifs financiers tout au long de leur cycle de vie. La gestion des actifs fait partie d'un processus global de gestion des actifs de service et des configurations. Voir Asset Register.
Gestion des Actifs de Service et des Configurations	Service Asset and Configuration Management	(Transition des Services) Processus en charge à la fois de la gestion des configurations et de la gestion des actifs.
Gestion des Applications	Application Management	(Exploitation des Services)(Conception des services) Fonction responsable de la gestion des applications tout au long de leur cycle de vie.

Terme français	Terme anglais	Définition
Gestion des Changements	Change Management	(Transition des Services) Processus en charge de contrôler le cycle de vie de tous les changements. Le principal objectif de la gestion des changements et de rendre possible la mise en œuvre de changements bénéfiques avec un minimum d'interruption des services des TI.
Gestion des Configurations	Configuration Management	(Transition des Services) Processus en charge de tenir à jour les informations concernant les éléments de configuration nécessaires pour fournir un service informatique ainsi que leurs relations. Ces informations sont gérées tout au long du cycle de vie du CI. La Gestion des configurations fait partie du processus global de Gestion des configurations et des actifs de service.
Gestion des Connaissances	Knowledge Management	(Transition des Services) Processus responsable de collecter, analyser, stocker et partager les connaissances et les informations au sein d'une organisation. Le but principal de la Gestion des connaissances est d'améliorer l'efficacité en réduisant le besoin de redévelopper des connaissances. Voir Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom, Service Knowledge Management System.
Gestion des coûts	Cost Management	(Stratégie des Services) Terme générique faisant référence au budget et à la comptabilité. Parfois synonyme de gestion financière.
Gestion des crises	Crisis Management	Processus en charge de la gestion des implications plus larges de la continuité des activités. L'équipe de gestion de crise est responsable des questions stratégiques, comme la gestion des relations avec les médias et la confiance des actionnaires, c'est elle qui décide du déclenchement des plans de continuité des activités.
Gestion des Déploiements et des Mises en Production	Release and Deployment Management	(Transition des Services) Processus qui regroupe à la fois la préparation au déploiement et la mise en production.
Gestion des états	Status accounting	(Transition des Services) Activité en charge de l'enregistrement et du rapport du cycle de vie de chaque élément de configuration.
Gestion des Événements	Event Management	(Exploitation des Services) Processus responsable de la gestion des événements tout au long de leur cycle de vie. La gestion des événements est une des activités principales de l'exploitation des services TI.
Gestion des Fournisseurs	Supplier Management	(Conception des services) Processus en charge de s'assurer que tous les contrats avec les sous-traitants soutiennent les besoins du business et que tous les sous-traitants remplissent leurs engagements contractuels.
Gestion des Incidents	Incident Management	(Exploitation des Services) Processus en charge de la gestion du cycle de vie de tous les incidents. L'objectif principal de la Gestion des incidents est de rendre le service des TI aux utilisateurs aussi rapidement que possible.
Gestion des Mises en Production	Release Management	(Transition des Services) Processus en charge de la planification, du calendrier et du contrôle du mouvement des mises en production vers les environnements de test et de production. L'objectif principal de la Gestion des mises en production est d'assurer que l'intégrité de l'environnement de production est garantie et que les bons composants sont mis en production. La Gestion des mises en production fait partie de la Gestion des mises en production et des déploiements.
Gestion des moyens généraux	Facilities Management	(Exploitation des Services) Fonction responsable de la gestion de l'environnement physique où est située l'infrastructure des TI. La gestion des moyens généraux inclut tous les aspects de la gestion de l'environnement physique, comme par exemple l'électricité et la climatisation, la gestion des accès au bâtiment, et la surveillance de l'environnement.

Terme français	Terme anglais	Définition
Gestion des Niveaux de Service (SLM)	Service Level Management (SLM)	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Processus en charge de négocier les accords sur les niveaux de service (SLA) et de s'assurer qu'ils sont atteints. La SLM doit s'assurer également que tous les processus de gestion des services des TI, les accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats de sous-traitance sont adaptés aux cibles de niveau de service. La SLM surveille et établit des rapports sur les niveaux de service, et organise régulièrement des revues avec les clients.
Gestion des Opérations	Operations Management	Synonyme de IT Operations Management (Gestion des Opérations Informatiques).
Gestion des Opérations Informatiques	IT Operations Management	(Exploitation des Services) Fonction au sein du fournisseur des services des TI qui exécute les activités quotidiennes nécessaires pour gérer les services des TI et assurer le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure des TI. La Gestion des opérations informatiques inclut le Contrôle des opérations des TI et la gestion des moyens généraux.
Gestion des Problèmes	Problem Management	(Exploitation des Services) Processus en charge de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes. L'objectif principal de la Gestion des problèmes est d'éviter que des incidents ne surviennent et de minimiser l'impact des incidents qui ne pourraient pas être évités.
Gestion des Relations Business	Business Relationship Management	(Stratégie des Services) Processus ou fonction en charge de maintenir une relation avec le business. La BRM inclut habituellement :• La gestion des relations du personnel avec les dirigeants du business. • La fourniture d'une entrée à la gestion du portefeuille de services. • L'assurance que le fournisseur de services informatiques a satisfait les besoins business du client. Ce processus a des liens étroits avec la gestion des niveaux de service.
Gestion des risques	Risk Management	Processus en charge d'identifier, évaluer et contrôler les risques. Voir Risk Assessment.
Gestion des Services	Service Management	Ensemble d'aptitudes organisationnelles spécialisées destinées à fournir une valeur aux clients sous la forme de service(s).
Gestion des Services Business (BSM)	Business Service Management (BSM)	(Stratégie des Services)(Conception des services) Approche de la gestion des services informatiques qui considère les processus business soutenus et la contribution apportée à la création de valeur. Ce terme signifie également la gestion des services au business fournis à la clientèle du business.
Gestion des Services Informatiques (ITSM)	IT Service Management (ITSM)	Implémentation et gestion des services des TI de qualité qui répondent aux besoins du business. La gestion des services des TI est effectuée par les fournisseurs de services des TI grâce à un mélange adéquat de personnes, de processus et de technologies de l'information. Voir Service Management.
Gestion des Systèmes	System Management	Partie de la gestion des services des TI qui s'intéresse davantage à la gestion de l'infrastructure des TI qu'aux processus.
Gestion du Portefeuille de services (SPM)	Service Portfolio Management (SPM)	(Stratégie des Services) Processus en charge de la gestion du portefeuille de services. La gestion du portefeuille de services considère les services de par la valeur métiers qu'ils peuvent fournir.
Gestion du risque (MoR)	Management of Risk (MoR)	Méthodologie de l'OGC pour gérer les risques. La MoR inclut toutes les activités nécessaires pour identifier et contrôler l'exposition au risque pouvant avoir un impact sur l'obtention des objectifs business d'une organisation.
Gestion du stockage	Storage Management	(Exploitation des Services) Processus en charge de la gestion du stockage et de la maintenance des données tout au long de leur cycle de vie.

Terme français	Terme anglais	Définition
Gestion Financière	Financial Management	(Stratégie des Services) Fonction et processus responsable de la gestion du budget, de la comptabilité et des besoins en facturation d'un fournisseur de services des TI.
Gestion par la qualité totale (TQM)	Total Quality Management (TQM)	(Amélioration Continue des Services) Méthodologie pour gérer l'amélioration continue à l'aide d'un système de gestion de la qualité. La TQM établit une culture impliquant toutes les personnes de l'organisation dans un processus de surveillance et d'amélioration continues.
Gestion proactive des Problèmes	Proactive Problem Management	(Exploitation des Services) Activité faisant partie du processus de gestion des problèmes. L'objectif de la gestion proactive des problèmes est d'identifier et traiter les causes potentielles d'incidents avant qu'ils ne surviennent. La gestion proactive des problèmes analyse les enregistrements d'incidents et utilise les données collectées par les autres processus de gestion des services des TI pour identifier les tendances ou les problèmes significatifs.
Gestion technique	Technical Management	(Exploitation des Services) Fonction en charge de fournir des compétences techniques pour assister les services des TI et la gestion de l'infrastructure des TI. La gestion technique définit les rôles des groupes de support, ainsi que les outils, processus et procédures nécessaires.
Gestionnaire de processus	Process Manager	Rôle dont la responsabilité est de réaliser la gestion opérationnelle d'un processus. Les responsabilités du gestionnaire de processus incluent la planification et la coordination de toutes les activités nécessaires à son fonctionnement, sa surveillance et l'établissement de tableaux de bord sur le fonctionnement du processus. Il peut y avoir plusieurs gestionnaires de processus d'un même processus, par exemple des Gestionnaires des changements régionaux ou des Gestionnaires de la continuité des services des TI pour chaque centre de traitement de données. Le rôle du gestionnaire de processus est souvent confondu avec celui de propriétaire du processus, mais ces deux rôles peuvent être distincts dans les grandes organisations.
Gestionnaire de Services	Service Manager	Gestionnaire qui est responsable de la gestion quotidienne du cycle de vie d'un ou plusieurs services des TI. Le terme "Gestionnaire de/des service(s)" sert aussi à désigner tout gestionnaire au sein du fournisseur de services des TI. Communément utilisé pour désigner un gestionnaire des relations business, un gestionnaire de processus, un directeur comptable, ou un dirigeant ayant des responsabilités sur l'ensemble des services des TI.
Gestionnaire des Relations Business (BRM)	Business Relationship Manager (BRM)	(Stratégie des Services) Rôle en charge de maintenir une relation avec un ou plusieurs clients. Ce rôle est souvent combiné avec celui du gestionnaire des niveaux de service. Voir Account Manager.
Gouvernance	Governance	Méthode de gestion s'assurant que les politiques et la stratégie sont réellement mises en œuvre et que les processus requis sont correctement suivis. La gouvernance inclut la définition des rôles et des responsabilités, les mesures et les rapports, ainsi que la mise en œuvre d'actions afin de résoudre tout problème soulevé.
Groupe de pilotage informatique (ISG)	IT Steering Group (ISG)	Groupe formel responsable de s'assurer que les stratégies et les plans du business et du fournisseur de services des TI sont totalement alignés. Un groupe de pilotage se compose des représentants de la direction issus du business et du fournisseur de services des TI.
Groupe de support	Support Group	(Exploitation des Services) Groupe de personnes ayant des compétences techniques. Les groupes de support fournissent l'assistance technique réclamée par l'ensemble des processus de gestion des services des TI. Voir Technical Management.

Terme français	Terme anglais	Définition
Haute disponibilité	High Availability	(Conception des services) Approche ou façon de concevoir qui minimise ou cache les effets d'une défaillance d'un élément de configuration aux utilisateurs d'un service des TI. Les solutions à haut niveau de disponibilité sont conçues pour atteindre un niveau convenu de disponibilité et utilisent des techniques telles que la tolérance de panne, la résilience et la reprise rapide afin de réduire le nombre d'incidents, ainsi que leurs impacts.
Heures de service	Service Hours	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Période convenue pendant laquelle un service des TI spécifique doit être disponible. Par exemple, "Lundi-Vendredi de 8h00 à 17h00 sauf jours fériés" Les heures de service doivent être définies dans un accord sur les niveaux de service (SLA).
Heures de support	Support Hours	(Exploitation des Services)(Conception des services) Heures auxquelles le support est disponible pour les utilisateurs. Normalement ce sont les horaires d'ouverture du Centre de services. Les heures de support doivent être définies dans un accord sur les niveaux de service (SLA) et peuvent être différentes des heures de service. Par exemple, les heures de service peuvent être 24h/24 et les heures de support de 7h00 à 19h00.
Historique des changements	Change History	(Transition des Services) Ensemble des informations concernant tous les changements effectués sur un élément de configuration (CI) pendant sa durée de vie. L'historique des changements comporte tous les enregistrements de changements s'appliquant à ce CI.
Hot Standby ou Reprise Immédiate	Hot Standby	Équivalent de Fast Recovery (Reprise rapide) ou de Immediate Recovery (reprise immédiate).
Identification de mise en production	Release Identification	(Transition des Services) Convention d'appellation servant uniquement à identifier une mise en production. L'identification de la mise en production inclut normalement une référence à un élément de configuration et à un numéro de version. Par exemple Microsoft Office 2003 SR2.
Identification des configurations	Configuration Identification	(Transition des Services) Activité ayant en charge la collecte des informations concernant les éléments de configuration et leurs relations ainsi que la saisie de ces informations dans la CMDB. L'identification des configurations est également responsable de l'étiquetage des CI eux-mêmes, afin que les enregistrements de configuration correspondants puissent être retrouvés.
Identité	Identity	(Exploitation des Services) Nom unique servant à identifier un utilisateur, une personne ou un rôle. L'identité permet d'attribuer des droits à cet utilisateur, cette personne ou ce rôle. Des exemples d'identités peuvent être un nom d'utilisateur comme SmithJ ou de rôle comme "Gestionnaire des changements".
Impact	Impact	(Transition des Services)(Exploitation des Services) Mesure de l'effet d'un incident, problème ou changement sur les processus business. L'impact est souvent basé sur la manière dont les niveaux de service seront affectés. L'impact et l'urgence servent à assigner une priorité.
Incident	Incident	(Exploitation des Services) Interruption non planifiée d'un service des TI ou une réduction de la qualité d'un service des TI. La défaillance d'un élément de configuration qui n'a pas encore eu d'impact sur le service est aussi un incident. Par exemple, la défaillance d'un des disques d'un ensemble de disques miroirs.
Incident majeur	Major Incident	(Exploitation des Services) Catégorie d'impact la plus haute pour un incident. Un incident majeur provoque une interruption significative du business.

Terme français	Terme anglais	Définition
Indicateur clé de performance (KPI)	Key Performance Indicator (KPI)	(Amélioration Continue des Services) Mesure utilisée pour faciliter la gestion d'un processus, d'un service des TI ou d'une activité. De nombreuses mesures peuvent être prises, mais seules les plus importantes sont définies comme étant des KPI et servent réellement à gérer et à produire des rapports sur un processus, un service des TI ou une activité. Les KPI doivent être sélectionnés afin d'assurer que l'efficacité, l'efficacité et le rendement sont tous gérés. Voir Critical Success Factor.
Information de gestion	Management Information	Information servant à soutenir une décision prise par la direction. L'information de gestion est souvent générée automatiquement par des outils soutenant les divers processus de gestion des services des TI. Les informations de gestion incluent souvent les valeurs des KPI tels que "Pourcentage de changements conduisant à des incidents", ou "taux de résolution immédiate".
Infrastructure informatique	IT Infrastructure	Ensemble des composants matériels logiciels, réseaux, locaux, etc qui sont nécessaires pour développer, tester, fournir, surveiller, contrôler ou supporter les services des TI. Le terme Infrastructure des TI englobe toutes les technologies de l'information, mais pas les personnes, les processus et la documentation associés.
Installation fixe	Fixed Facility	(Conception des services) Bâtiment permanent et disponible en cas de besoin selon un Plan de continuité de services des TI. Voir Recovery Option, Portable Facility.
Instantané	Snapshot	(Transition des Services) État actuel d'une configuration tel qu'il a été saisi par un outil de découverte. Voir Baseline.
Instruction de travail	Work Instruction	Document contenant des instructions détaillées qui spécifient exactement quelles sont les étapes à effectuer pour mener à bien une activité. Une instruction de travail contient beaucoup plus de détails qu'une procédure et n'est créée que si des instructions très détaillées sont nécessaires.
Intégrité	Integrity	(Conception des services) Principe de sécurité qui assure que les données et les éléments de configuration sont modifiés uniquement par le personnel et les activités autorisés. L'intégrité considère toutes les causes possibles de modification, y compris la défaillance logicielle et matérielle, les événements liés à l'environnement et l'intervention humaine.
Interface avec le fournisseur de service (SPI)	Service Provider Interface (SPI)	(Stratégie des Services) Interface entre le fournisseur de services des TI et un utilisateur, client, processus business ou un sous-traitant. L'analyse des interfaces de fourniture de services aide à coordonner de bout en bout la gestion des services des TI.
Internalisation	Insourcing	Synonyme d'approvisionnement interne.
International Organization for Standardization (ISO)	International Organization for Standardization (ISO)	International Organisation for Standardization (ISO) est le plus grand développeur mondial de Standards. L'ISO est une organisation non-gouvernementale qui regroupe un réseau d'instituts nationaux de standards dans 156 pays. De plus amples informations sur l'ISO sont disponibles à l'adresse : http://www.iso.org/
Interruption projetée du service (PSO)	Projected Service Outage (PSO)	(Transition des Services) Document qui identifie l'effet des changements, activités de maintenance et plans de test planifiés sur les niveaux de service attendus.

Terme français	Terme anglais	Définition
Intervalle moyen entre les défaillances (MTBF)	Mean Time Between Failures (MTBF)	(Conception des services) Mesure permettant de connaître et d'établir un rapport sur la fiabilité. Le MTBF est la durée moyenne pendant laquelle un élément de configuration ou un service des TI peut accomplir sa fonction attendue sans interruption. Il est mesuré à partir du moment où le CI ou le service des TI commence à fonctionner jusqu'à sa prochaine défaillance.
Intervalle moyen entre les incidents de service (MTBSI)	Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	(Conception des services) Mesure permettant de connaître et d'établir un rapport sur la fiabilité. Le MTBSI est le temps moyen entre deux défaillances d'un système ou un service des TI. Le MTBSI est égal à MTBF + MTRS.
Invocation	Invocation	(Conception des services) Action de déclencher les étapes définies dans un plan. Par exemple déclencher le Plan de continuité de service des TI pour un ou plusieurs services des TI.
ISO 9000	ISO 9000	Terme générique faisant référence à un certain nombre de standards et normes internationaux pour des systèmes de gestion de la qualité. Voir http://www.iso.org/ pour de plus amples informations. Voir ISO.
ISO 9001	ISO 9001	Standard international pour les systèmes de gestion de la qualité. Voir ISO 9000, Standard.
ISO/IEC 17799	ISO/IEC 17799	(Amélioration Continue des Services) Code de pratique ISO pour la gestion de la sécurité de l'information. Voir Standard.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	Spécifications et Code de pratique ISO pour la gestion des services des TI. La norme ISO/IEC 20000 est alignée sur les meilleures pratiques ITIL.
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Spécification ISO pour la gestion de la sécurité de l'information. Le Code de pratiques correspondant est ISO/IEC 17799. Voir Standard.
IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	Organisation indépendante dont le but est de promouvoir une approche professionnelle de la gestion des services des TI. L'itSMF est une organisation composée de bénévoles ayant des représentants dans de nombreux pays du globe (Chapitres itSMF). L'itSMF et ses membres contribuent au développement de l'ITIL et des standards de gestion de service associés.
ITIL	ITIL	Ensemble des meilleures pratiques de gestion des services des TI. L'ITIL appartient à l'OGC et consiste en une série de publications proposant des principes pour fournir des services des TI de qualité, ainsi que les processus et les moyens nécessaires pour les soutenir.
Ligne de Service (LOS)	Line of Service (LOS)	(Stratégie des Services) Service de base ou service de soutien ayant de multiples packages de niveaux de service. Une ligne de service est gérée par un responsable de produit et chaque package de niveaux de service est conçu pour soutenir un segment particulier du marché.
Lignes directrices	Guideline	Document décrivant les meilleures pratiques recommandant ce qui doit être fait. La conformité à des lignes directrices n'est habituellement pas obligatoire. Voir Standard.
Liste des actifs	Asset Register	(Transition des Services) Liste des actifs, incluant leur propriétaire et leur valeur. Le registre des actifs est maintenu à jour par la gestion des actifs.

Terme français	Terme anglais	Définition
Livrables	Deliverable	Quelque chose qui doit être fourni afin de satisfaire un engagement inscrit dans un accord sur les niveaux de service (SLA) ou dans un contrat. Un livrable est aussi utilisé de manière plus informelle pour décrire toute sortie planifiée d'un process.
Maintenabilité	Maintainability	(Conception des services) Mesure permettant de savoir dans quel délai et avec quelle efficacité un élément de configuration ou un service des TI peut être restauré pour retrouver un fonctionnement normal suite à une panne. La facilité de maintenance est souvent mesurée et rapportée sous le nom de MTRS. La facilité de maintenance sert également dans le contexte de développement d'un logiciel ou d'un service des TI pour signifier la possibilité de le changer ou de le réparer facilement.
Marché potentiel	Market Space	(Stratégie des Services) Ensemble des opportunités qu'un fournisseur de services des TI peut exploiter afin de répondre aux besoins des clients. Le marché potentiel identifie les éventuels services des TI qu'un fournisseur de services des TI peut espérer fournir.
Matrice des responsabilités	Authority Matrix	Synonyme de RACI. (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)
Maturité	Maturity	(Amélioration Continue des Services) Mesure de la fiabilité, de l'efficacité et de l'efficacité d'un processus, d'une fonction, d'une organisation, etc. Les processus et fonctions les plus matures sont alignés sur les objectifs et les stratégies business de manière formelle et sont soutenus par un cadre de travail permettant une amélioration continue.
Meilleure pratique	Best Practice	Activité ou processus dont le succès a été démontré et qui sont utilisés par de multiples organisations. L'ITIL est un exemple de meilleure pratique.
Menace	Threat	Tout ce qui peut exploiter une vulnérabilité. Toute cause potentielle d'incident peut être considérée comme une menace. Par exemple, un incendie est une menace pouvant exploiter la vulnérabilité des revêtements de sol inflammables. Ce terme est communément utilisé par la Gestion de la Sécurité de l'Information (ISM) et la Gestion de la continuité du service des TI (ITSCM), mais s'applique aussi à d'autres domaines tels que la gestion des problèmes et la gestion de la disponibilité.
Mesure	Metric	(Amélioration Continue des Services) Mesure permettant de mieux connaître et d'établir un rapport pour aider à la gestion d'un processus, d'un service des TI ou d'une activité. Voir KPI.
Mesure externe	External Metric	Mesure servant à évaluer la fourniture de services des TI à un client. Les mesures externes sont souvent définies dans les Accords sur les Niveaux de Service (SLA) et sont communiquées aux clients. Voir Internal Metric.
Mesure interne	Internal Metric	Mesure utilisée par un fournisseur de services des TI pour surveiller l'efficacité, l'efficacité ou le rendement des processus internes du fournisseur des services des TI. Les mesures internes ne sont habituellement pas communiquées au client des services des TI.

Terme français	Terme anglais	Définition
Mesures en tension	Tension Metrics	(Amélioration Continue des Services) Ensemble de mesures associées, dans lesquelles les améliorations d'une des mesures ont un effet négatif sur une autre. Les mesures en tension ont été conçues pour assurer qu'un équilibre adéquat est obtenu.
Middleware (Intergiciel)	Middleware	(Conception des services) Logiciel qui relie deux ou plusieurs composants logiciels ou applications. Un intergiciel est habituellement acheté auprès d'un éditeur de logiciel, plutôt que développé par le fournisseur de services des TI. Voir Off the Shelf.
Mise en production	Release	(Transition des Services) Ensemble de matériel, logiciels, documentations, processus et autres composants nécessaires pour déployer un ou plusieurs changements approuvés, dans les services des TI. Le contenu de chaque mise en production est géré, testé puis déployé comme une entité autonome.
Modèle	Model	Représentation d'un système, d'un processus, d'un service des TI ou d'un élément de configuration, etc. qui aide à comprendre ou à prévoir son futur comportement.
Modèle de changement	Change Model	(Transition des Services) Manière répétitive de traiter une catégorie de changements particulière. Un modèle de changement établit des étapes spécifiques prédéfinies qui seront suivies pour réaliser un changement de cette catégorie. Les modèles de changement peuvent être très simples, sans qu'aucune validation ne soit nécessaire (par ex. la réinitialisation d'un mot de passe) ou très complexes avec plusieurs étapes nécessitant des validations (par ex. une mise en production logicielle majeure). Voir Standard Change, Change Advisory Board.
Modèle de Kano	Kano Model	(Stratégie des Services) Modèle développé par Noriaki Kano, qui sert à la compréhension des préférences du client. Le modèle de Kano prend en considération les attributs d'un service des TI regroupés par domaines tels que facteurs de base, facteurs d'excitation, facteurs de performance, etc.
Modèle Planifier-Faire-Vérifier-Agir (PDCA)	Plan-Do-Check-Act (PDCA)	(Amélioration Continue des Services) Cycle en quatre phases pour la gestion des processus attribué à Edward Deming. Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir est aussi appelé roue de Deming. PLANIFIER : Concevoir ou réviser les processus qui soutiennent les services des TI. REALISER : Mettre en œuvre le plan et gérer les processus. VÉRIFIER : Mesurer les processus et les services des TI, les comparer avec les objectifs et produire des rapports. AGIR : Planifier et mettre en œuvre des changements afin d'améliorer les processus.
Modélisation	Modelling	Technique servant à prévoir le futur comportement d'un système, d'un processus, d'un service des TI ou d'un élément de configuration, etc. La modélisation est fréquemment employée par la Gestion financière, la Gestion de la capacité et la Gestion de la disponibilité.
Modélisation analytique	Analytical Modelling	(Stratégie des Services)(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Technique employant des modèles mathématiques pour prévoir le comportement d'un Élément de configuration ou d'un service informatique. Les modèles analytiques sont fréquemment employés dans la Gestion de la capacité et la Gestion de la disponibilité. Voir Modelling.

Terme français	Terme anglais	Définition
Modélisation par simulation	Simulation modelling	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Technique qui crée un modèle détaillé afin de prédire le comportement d'un élément de configuration ou d'un service des TI. Les modélisations de simulation peuvent s'avérer très précises mais sont aussi onéreuses et longues à développer. Une modélisation de simulation est souvent créée à l'aide d'éléments de configuration réels pouvant être modélisés, mais avec des charges de travail et des transactions artificielles. Elles sont utilisées dans la gestion de la capacité lorsque des résultats précis sont indispensables. Un modèle de simulation est parfois appelé Test de performance.
Ne rien faire	Do Nothing	(Conception des services) Option de reprise. Le fournisseur de services convient formellement avec le client que la reprise d'un service des TI ne sera pas effectuée.
Near-shore	Near-Shore	(Stratégie des Services) Approvisionnement en service issu d'un pays proche de celui où est basé le client. Il peut s'agir de la fourniture d'un service des TI ou de fonctions de soutien, tel qu'un centre de services. Voir On-shore, Off-shore.
Niveau de maturité	Maturity Level	Niveau labellisé dans un modèle de maturité, tel que le Modèle de maturité d'aptitude à l'intégration (CMMI) de Carnegie Mellon.
Niveau de service	Service Level	Réalisation mesurée et rapportée d'une ou plusieurs cibles de niveau de service. Le terme "Niveau de service" est parfois utilisé de façon informelle pour signifier cible de niveau de service.
Objectif	Objective	L'intérêt ou le but défini d'un processus, d'une activité ou d'une organisation dans sa globalité. Les objectifs sont habituellement exprimés par des cibles mesurables. Le terme "Objectif" est aussi utilisé de manière informelle pour signifier une exigence. Voir Outcome.
Objectif business	Business Objective	(Stratégie des Services) Objectif d'un processus business, ou d'un business dans son ensemble. Les objectifs business soutiennent la vision du business, servent de guide à la stratégie des TI et sont souvent soutenus par les services informatiques.
Objectif de maintenance des services (SMO)	Service Maintenance Objective (SMO)	(Exploitation des Services) Temps estimé pendant lequel un élément de configuration sera indisponible du fait de l'activité de maintenance planifiée.
Objectif de point de reprise (RPO)	Recovery Point Objective (RPO)	(Exploitation des Services) Expression de la quantité maximale acceptable de données pouvant être perdues lors de la restauration d'un service après une interruption. L'objectif d'un point de reprise est exprimé sous la forme d'une durée avant la panne. Par exemple, un objectif de point de reprise d'une journée peut être attendu grâce à des copies de sauvegarde quotidiennes. Les objectifs de point de reprise de chaque service des TI doivent être négociés, acceptés et documentés ; ils doivent servir d'exigences à la Conception des services et aux plans de continuité des services des TI.
Objectif de temps de reprise (RTO)	Recovery Time Objective (RTO)	(Exploitation des Services) Durée maximale accordée à la reprise d'un service après une interruption. Le niveau de service à fournir peut être inférieur aux cibles de niveau de service normales. Les objectifs de temps de reprise de chaque service des TI doivent être négociés, convenus et documentés. Voir Business Impact Analysis.

Terme français	Terme anglais	Définition
Observation technique (TO)	Technical Observation (TO)	(Amélioration Continue des Services) Technique servant à l'amélioration du service, l'investigation des problèmes et la gestion de la disponibilité. L'équipe de support technique doit surveiller le comportement et les performances d'un service des TI et faire des recommandations pour son amélioration.
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	Propriétaire de la marque ITIL (droits d'auteur et marque déposée). L'OGC est un bureau du gouvernement britannique qui soutient la fourniture du calendrier des acquisitions du gouvernement dans sa tâche en termes d'acquisition collaborative et en élevant les niveaux de capacité et de compétence d'acquisition des différents départements. Il fournit également un soutien aux projets complexes du secteur public.
Office of Public Sector Information (OPSI)	Office of Public Sector Information (OPSI)	L'OPSI accorde la licence Crown Copyright au matériel utilisé dans les publications ITIL. Il existe un département du gouvernement britannique qui fournit l'accès en ligne à la législation britannique, accorde les licences de réutilisation du matériel sous Crown Copyright, gère les informations du "Fair Trader Scheme", tient à jour le "Registre des Actifs d'Information du gouvernement", donne des conseils et établit les principes sur la publication officielle et le Crown Copyright.
Off-shore, Extraterritorial	Off-Shore	(Stratégie des Services) Approvisionnement en service issu d'un endroit situé en dehors du pays où est basé le client, le plus souvent un autre continent. Il peut s'agir de la fourniture d'un service des TI ou de fonctions de soutien, tel qu'un centre de services. Voir On-shore, Near-shore.
On-shore, intrafrontalier	On-Shore	(Stratégie des Services) Approvisionnement en service issu d'un endroit situé dans le pays où est basé le client.
Opérationnel	Live	(Transition des Services) Relatif à un service des TI ou à un élément de configuration actuellement utilisé pour fournir un service à un client.
Opérationnel	Operational	Le plus bas des trois niveaux de planification et de fourniture (Stratégique, Tactique, Opérationnel). Les activités opérationnelles incluent la planification ou la fourniture quotidienne ou à court terme d'un processus business ou d'un processus de gestion de service des TI.
Opérations business	Business Operations	(Stratégie des Services) Exécution au jour le jour, surveillance et gestion des processus business.
Opérations continues	Continuous operation	(Conception des services) Approche ou une conception visant à éliminer les périodes d'indisponibilité d'un service des TI. Notez que des éléments de configuration spécifiques peuvent être indisponibles alors que le service, lui, reste disponible.
Opérations informatiques	IT Operations	(Exploitation des Services) Activités effectuées par le Contrôle des opérations des TI, incluant la gestion de console, le calendrier des tâches, la copie de sauvegarde et la restauration, ainsi que la gestion de l'impression et des données de sorties. Egalement utilisé comme synonyme de Exploitation des Services (Service Operation).
Optimisation de la fourniture de services (SPO)	Service Provisioning Optimization (SPO)	(Stratégie des Services) Analyse des finances et des contraintes d'un service des TI afin de décider si des approches différentes de la prestation du service pourraient réduire les coûts ou en améliorer la qualité.
Optimiser	Optimise	Revoir, Planifier et demander des changements afin d'obtenir l'efficacité et l'efficacité maximales d'un processus, d'un élément de configuration, d'une application, etc.

Terme français	Terme anglais	Définition
Option de reprise	Recovery Option	(Conception des services) Stratégie permettant de répondre à une interruption de service. Les stratégies les plus couramment employées sont Ne rien faire, Solution de contournement manuelle, Arrangement réciproque, Reprise graduelle, Reprise intermédiaire, Reprise rapide, Reprise immédiate. Les options de reprise peuvent faire usage de locaux spécifiques ou de locaux tierces partagés par plusieurs métiers.
Ordonnancement des travaux	Job Scheduling	(Exploitation des Services) Planification et gestion de tâches logicielles requises par un service des TI. L'ordonnancement des travaux est géré par les opérations informatique, et est le plus souvent automatisé à l'aide d'outils logiciels qui exécutent des tâches en lot (batch) ou en ligne selon un calendrier précis.
Organisation	Organisation	Société, entité légale ou autre institution. Quelques exemples d'organisations qui ne sont pas des sociétés : International Standards Organisation (ISO) ou itSMF. Le terme Organisation fait parfois référence à toute entité disposant de personnes, de ressources et de budgets. Par exemple un projet ou une unité business.
Organisme International des Standards	International Standards Organisation	Voir International Organisation for Standardization (ISO).
Package de conception de service (SDP)	Service Design Package (SDP)	(Conception des services) Un ou plusieurs document(s) définissant tous les aspects d'un service des TI et ses exigences à toutes les étapes de son cycle de vie. Un package de Conception des services est produit à chaque nouveau service des TI, changement majeur ou suppression d'un service des TI.
Package des niveaux de service (SLP)	Service Level Package (SLP)	(Stratégie des Services) Niveau défini d'utilité et de garantie pour un descriptif de services particulier. Chaque SLP est conçu pour satisfaire les besoins d'un profil d'activité business (PBA) particulier. Voir Line of Service.
Package d'un service	Service Package	(Stratégie des Services) Description détaillée d'un service des TI étant disponible pour les clients. Un package de services comprend un package de niveau(x) de service(s) (SLP) ainsi qu'un ou plusieurs services essentiels et des services de soutien.
Package d'un service de base (CSP)	Core Service Package (CSP)	(Stratégie des Services) Description détaillée d'un service de base pouvant être partagé par un ou plusieurs Package de niveau de service. Voir Service Package.
Panne	Fault	Synonyme d'Erreur, dysfonctionnement
Partenariat	Partnership	Relation entre deux organisations qui implique de travailler en étroite collaboration pour des buts communs et un bénéfice mutuel. Le fournisseur de services des TI doit avoir un partenariat avec le business et avec les tierces parties cruciales dans la fourniture de services des TI. Voir Value Network.
Partie prenante	Stakeholder	Désignation identifiant toutes les personnes qui ont un intérêt dans une organisation, un projet, un service des TI etc. Les intervenants peuvent être intéressés par les activités, les cibles, les ressources ou les biens délivrés. Les intervenants peuvent être des clients, des partenaires, des employés, des actionnaires, des propriétaires, etc.
Performance	Performance	Mesure de ce qui est obtenu ou fourni par un système, une personne, une équipe, un processus ou un service des TI.

Terme français	Terme anglais	Définition
Périmètre	Scope	Limite ou extension jusqu'à laquelle un processus, une procédure, une certification, un contrat, etc s'applique. Par exemple, le périmètre de la gestion des changements peut inclure tous les services des TI réels et les éléments de configuration concernés. L'étendue d'un certificat ISO/IEC 20000 peut inclure tous les services des TI délivrés par le centre de données mentionné.
Perspective business	Business Perspective	(Amélioration Continue des Services) Compréhension du fournisseur de service et des services des TI du point de vue du business et une compréhension du business du point de vue du fournisseur de service.
Perspective de contrôle	Control perspective	(Stratégie des Services) Approche de la gestion des services informatiques, processus, fonctions, actifs, etc. Il peut y avoir différentes perspectives de contrôle sur un même service informatique, processus et autres, permettant à différents individus ou à différentes équipes de s'intéresser à ce qui est important et qui relève de leur rôle spécifique. Exemples de perspectives de contrôle : la gestion réactive et proactive au sein des opérations des TI, ou la vision du cycle de vie pour une équipe projet d'application.
Pilote	Pilot	(Transition des Services) Mise en œuvre d'un service des TI, d'une mise en production ou d'un processus dans un environnement réel sur un périmètre limité. Un pilote sert à réduire le risque, à obtenir un retour d'expérience et une validation des utilisateurs. Voir Test, Evaluation.
Pipeline des services	Service Pipeline	(Stratégie des Services) Base de données ou document structuré qui établit la liste de tous les services des TI qui sont en considération ou en développement, mais ne sont pas encore disponibles pour les clients. Le pipeline de services fournit une vision business des éventuels services des TI futurs et fait partie du portefeuille de services, qui n'est habituellement pas diffusé aux clients.
Plan	Plan	Proposition détaillée qui décrit les activités et les ressources nécessaires pour atteindre un objectif. Par exemple, un plan pour implémenter un nouveau service ou processus. La norme IOS/IEC20000 requiert un plan pour gérer chaque processus de gestion des services des TI.
Plan d'amélioration des services (SIP)	Service Improvement Plan (SIP)	(Amélioration Continue des Services) Plan formel de mise en œuvre d'améliorations d'un processus ou d'un service des TI.
Plan de capacité	Capacity Plan	(Conception des services) Plan servant à gérer les ressources nécessaires à la fourniture des services. Ce plan contient des scénarios correspondant à différentes prévisions d'exigences du business, ainsi que des options cotées pour répondre aux objectifs de niveau de service convenu.
Plan de continuité des services informatiques	IT Service Continuity Plan	(Conception des services) Plan définissant les étapes nécessaires à la reprise d'un ou de plusieurs services des TI. Ce plan doit aussi identifier les déclencheurs pour l'invocation, les personnes impliquées, les moyens de communication, etc. Le plan de continuité de services des TI fait partie d'un plan de continuité du business.
Plan de continuité du business (BCP)	Business Continuity Plan (BCP)	(Conception des services) Plan définissant les étapes nécessaires à la remise en fonction des processus et des activités business suite à une interruption. Ce plan doit aussi identifier les déclencheurs, les personnes impliquées, les moyens de communication, etc. Les plans de continuité des services des TI représentent une part importante des plans de continuité.
Plan de disponibilité	Availability Plan	(Conception des services) Plan qui s'assure que les besoins en disponibilité des services TI, actuels et futurs, peuvent être fournis de manière rentable.

Terme français	Terme anglais	Définition
Planification	Planning	Activité ayant pour but de créer un ou plusieurs plans. Par exemple, planification de la capacité.
Planification de la capacité	Capacity Planning	(Conception des services) Activité au sein de la gestion de la capacité pour créer un plan de capacité.
Planification et Support à la Transition	Transition Planning and Support	(Transition des Services) Processus en charge de planifier tous les processus de Transition des services et de coordonner les ressources qui leur sont nécessaires. Ces processus de Transition des services sont la Gestion des changements, la Gestion des actifs et des configurations de service (SACM), la Validation et les tests du service, l'Évaluation, et la Gestion des connaissances.
PMBOK	PMBOK	Standard de gestion de projet, tenu à jour et publié par le Project Management Institute. PMBOK signifie Project Management Body of Knowledge. Voir http://www.pmi.org/ pour de plus amples informations. Voir PRINCE2.
Point de contact unique (SPOC)	Single Point of Contact (SPOC)	(Exploitation des Services) Moyen unique et cohérent de communiquer avec une organisation ou une unité métiers. Par exemple, le point de contact unique d'un fournisseur de services des TI est habituellement appelé Centre de services.
Point de défaillance unique (SPOF)	Single Point of Failure (SPOF)	(Conception des services) Tout élément de configuration pouvant causer un incident lorsqu'il tombe en panne, et pour lequel une contre-mesure n'a pas été implantée. Un SPOF peut tout aussi bien être une personne, ou une étape d'un processus ou d'une activité, qu'un composant d'une infrastructure des TI. Voir Failure.
Politique	Policy	Ensemble d'attentes et d'intentions de gestion formellement documentées. Les politiques servent à diriger les décisions, et à assurer des développements et des implantations cohérents et appropriés des processus, standards, rôles, activités, Infrastructure des TI, etc.
Politique de sécurité	Security Policy	Synonyme de Information Security Policy (Politique de la Sécurité de l'Information).
Politique de sécurité de l'information	Information Security Policy	(Conception des services) Politique qui gouverne l'approche d'une organisation pour la Gestion de la Sécurité de l'Information.
Portefeuille de clients	Customer Portfolio	(Stratégie des Services) Base de données ou un document structuré servant à enregistrer tous les clients du fournisseur de services. Le portefeuille de clients est le point de vue qu'a le gestionnaire des relations business, des clients qui reçoivent les services du fournisseur de services. Voir Contract Portfolio, Service Portfolio.
Portefeuille de contrats	Contract Portfolio	(Stratégie des Services) Base de données ou document structuré servant à gérer les contrats ou les accords de service entre un fournisseur de services informatiques et ses clients. Chaque service informatique fourni à un client doit avoir un contrat ou autre accord, qui sera listé dans le portefeuille de contrats. Voir Service Portfolio, Service Catalogue.
Portefeuille de services	Service Portfolio	(Stratégie des Services) Ensemble complet des services qui sont gérés par un fournisseur de services. Le portefeuille des services sert à gérer le cycle de vie complet de tous les services et comprend trois catégories : Pipeline de services (proposés ou en développement), Catalogue des services (en production ou disponibles pour la mise-en-oeuvre), et les services supprimés. Voir Service Portfolio Management, Contract Portfolio.

Terme français	Terme anglais	Définition
Portefeuille des applications	Application Portfolio	(Conception des services) Une base de données ou un document structuré pour gérer les applications tout au long de leur cycle de vie. Le portefeuille d'applications contient les attributs clés de toutes les applications. Le portefeuille d'applications peut être implanté sous la forme d'une partie du portefeuille des services ou du système de gestion des configurations .
Potentiel de service	Service Potential	(Stratégie des Services) Valeur totale possible de l'ensemble des capacités et des ressources du fournisseur de services de TI.
Pourcentage d'utilisation	Percentage utilisation	(Conception des services) Durée, exprimée en pourcentage, pendant laquelle un composant est occupé sur une période donnée. Par exemple, si une carte-mère est occupée pendant 1 800 secondes sur une période d'une heure, son utilisation est de 50%.
Pratique	Practice	Façon de travailler ou une manière dont un travail doit être fait. Les pratiques peuvent inclure les activités, processus, fonctions, standards et principes. Voir Best Practice.
Premier niveau de Support	First-line Support	(Exploitation des Services) Premier niveau dans la hiérarchie des groupes de support impliqués dans la résolution des incidents. Chaque niveau apporte davantage de compétences spécialisées ou dispose de plus de temps ou d'autres ressources. Voir Escalation.
Prérequis au succès (PFS)	Prerequisite for Success (PFS)	Activité qui doit être réalisée ou une condition qui doit être remplie pour permettre la mise en oeuvre réussie d'un plan ou d'un processus. Un PFS est souvent le résultat d'un processus qui se trouve être nécessaire à un autre processus.
Prêt à l'emploi (off the shelf)	Off the Shelf	Synonyme de Commercial off the Shelf (COTS) (Article commercial prêt à l'emploi)
PRINCE2	PRINCE2	Standard de méthodologie du gouvernement britannique pour la gestion des projets. Voir http://www.ogc.gov.uk/prince2/ pour de plus amples informations. Voir PMBOK.
Principe de Pareto	Pareto principle	(Exploitation des Services) Technique permettant de définir la priorité des activités. Le principe de Pareto dit que 80% de la valeur d'une activité est créée par 20% de l'effort. L'analyse de Pareto est également utilisée dans la Gestion des problèmes afin de définir la priorité des causes possibles d'un problème lors d'une investigation.
Priorité	Priority	(Transition des Services)(Exploitation des Services) Catégorie servant à identifier l'importance relative d'un incident, d'un problème ou d'un changement. La priorité est basée sur l'impact et sur l'urgence et sert à identifier le délai acceptable pour la mise en oeuvre d'une action. Par exemple, le SLA peut statuer que les incidents de Priorité 2 doivent être résolus en 12 heures.
Problème	Problem	(Exploitation des Services) Cause d'un ou de plusieurs incidents. Cette cause n'est généralement pas connue au moment de l'enregistrement du problème, et le processus de gestion des problèmes est alors en charge des investigations.
Procédure	Procedure	Document contenant les étapes qui indiquent comment réaliser une activité. Les procédures sont définies comme faisant partie des processus. Voir Work Instruction.
Procédures standard d'exploitation (SOP)	Standard Operating Procedures (SOP)	(Exploitation des Services) Procédures utilisées par la Gestion de l'exploitation des TI.

Terme français	Terme anglais	Définition
Processus	Process	Ensemble d'activités structurées conçues pour atteindre un objectif spécifique. Un processus traite une ou plusieurs entrées définies et les transforme en résultats (sortie). Un processus peut inclure la définition de tous rôles, responsabilités, outils et contrôles de gestion nécessaires à la fourniture de résultats de manière fiable. Un processus peut définir des politiques, des standards, des principes, des activités et des instructions de travail, si nécessaire.
Processus business	Business Process	Processus qui est possédé et exécuté par le business. Un processus business contribue à la fourniture d'un produit ou d'un service à un client du business. Par exemple, un revendeur peut avoir un processus d'achat qui contribue à fournir des services à ses clients business (sa clientèle). De nombreux processus business dépendent des services des TI.
Processus de contrôle	Control Processes	Groupe de processus ISO/IEC 20000 incluant la gestion des changements et la gestion des configurations.
Processus de gestion des relations	Relationship Processes	Groupe de processus ISO/IEC 20000 comportant la Gestion des relations business et la Gestion des fournisseurs.
Processus de mise en production	Release Process	Nom utilisé par la norme ISO/IEC 20000 pour le groupe de processus qui inclut la Gestion des mises en production. Ce groupe n'inclut aucun autre processus.
Processus de résolution	Resolution Processes	Groupe de processus de la norme ISO/IEC 20000 qui inclut la gestion des incidents et la gestion des problèmes.
Production de rapports de service	Service Reporting	(Amélioration Continue des Services) Processus en charge de produire et de fournir des rapports concernant l'atteinte et les tendances des niveaux de service. Le processus de production de rapports de service devrait inclure l'accord sur le format, le contenu et la fréquence de diffusion de ces rapports avec les clients.
Profil d'activité Business (PBA)	Pattern of Business Activity (PBA)	(Stratégie des Services) Profil de charge de travail d'une ou de plusieurs activités métier. Les profils d'activité business aident le fournisseur de service des TI à comprendre et à planifier les variations d'activités liées au métier. Voir User Profile.
Profil d'utilisateur (UP)	User Profile (UP)	(Stratégie des Services) Schéma des demandes des utilisateurs envers les services des TI. Chaque profil utilisateur comporte un ou plusieurs profils d'activité business (PBA).
Pro-forma	pro-forma	Document modèle ou exemple contenant des données factices qui seront remplacées par les valeurs réelles lorsqu'elles seront disponibles.
Programme	Programme	Ensemble de projets et d'activités qui sont planifiés et gérés conjointement afin d'atteindre un objectif global et d'autres résultats.
PROjects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Voir PRINCE2
Projet	Project	Organisation temporaire, avec des personnes et autres actifs nécessaires pour atteindre un objectif ou d'autres résultats. Chaque projet a un cycle de vie qui comporte normalement les phases d'initialisation, de planification, d'exécution, de clôture, etc. Les projets sont habituellement gérés à l'aide d'une méthodologie formelle telle que PRINCE2.
Propriétaire de processus	Process Owner	Rôle dont la responsabilité est de s'assurer qu'un processus est adapté aux besoins. Les responsabilités du propriétaire de processus incluent la recherche de sponsors, la conception, la gestion des changements, l'amélioration continue du processus et de ses mesures. Ce rôle est souvent confondu avec celui de gestionnaire du processus, mais ces deux rôles peuvent être distincts dans les grandes organisations.
Propriétaire de service	Service Owner	(Amélioration Continue des Services) Rôle qui consiste à être responsable de la prestation d'un service des TI spécifique.

Terme français	Terme anglais	Définition
Qualification	Qualification	(Transition des Services) Activité qui assure qu'une infrastructure des TI est adaptée et correctement configurée pour soutenir une application ou un service des TI. Voir Validation.
Qualité	Quality	Capacité d'un produit, d'un service ou d'un processus à fournir la valeur escomptée. Par exemple, un composant matériel peut être considéré comme étant de bonne qualité s'il fonctionne comme on s'y attend et avec la fiabilité nécessaire. Le processus Qualité requiert également la possibilité de surveiller l'efficacité et l'efficacité, ainsi que leur amélioration si nécessaire. Voir Quality Management System.
RACI	RACI	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Modèle servant à définir les rôles et les responsabilités. RACI signifie Responsable (Responsable), Accountable (Acteur - Responsable d'une tâche), Consulted (Consulté) et Informed (Informé). Voir Stakeholder.
Rapport d'exception	Exception report	Document contenant les détails d'un ou de plusieurs indicateurs clés de performance (KPI) ou d'autres objectifs importants, ayant dépassés les seuils définis. Par exemple, des cibles sur des accords de niveaux de service (SLA) non atteintes, ou sur le point de pas l'être, et une mesure de performance indiquant un problème potentiel de capacité.
Rattrapage	Remediation	(Transition des Services) Reprise à un état connu après l'échec d'un changement ou d'une mise en production.
Réactivité	Responsiveness	Mesure du temps nécessaire pour répondre à quelque chose. Il peut s'agir du temps de réponse d'une transaction ou de la vitesse à laquelle un fournisseur de service des TI répond à un incident ou à une demande de changement.
Redondance	Redundancy	Synonyme de Fault Tolerance (Tolérance aux pannes). □ Le terme Redondance peut aussi prendre le sens d'obsolète ou inutile.
Réglage	Tuning	Activité en charge de la planification des changements afin d'avoir un usage efficace des ressources. Le réglage fait partie de la gestion des performances, qui inclut aussi la surveillance des performances et l'implantation des changements requis.
Relation	Relationship	Connexion ou interaction entre deux personnes ou deux objets. En Gestion des relations métier, il s'agit de l'interaction entre deux fournisseurs de service des TI et le métier. En Gestion des configurations, il s'agit d'un lien entre deux éléments de configuration qui définit une dépendance ou une connexion entre eux. Par exemple, des applications peuvent être liées aux serveurs sur lesquels elles sont installées, des services des TI peuvent avoir de nombreux liens avec tous les CI qui les composent.
Relevé des besoins (SQR)	Statement of requirements (SOR)	(Conception des services) Document contenant toutes les exigences pour l'achat d'un produit ou d'un service des TI nouveau ou changé. Voir Terms of Reference.
Remue-méninges	Brainstorming	(Conception des services) Technique favorisant la génération d'idées, en mode collaboratif, au sein d'une équipe. Les idées ne sont pas revues pendant la session initiale mais à l'étape suivante. Cette technique est souvent employée par la gestion des problèmes pour identifier les causes possibles.
Rentabilité	Cost effectiveness	Mesure de l'équilibre entre l'efficacité et le coût d'un service, d'un processus ou d'une activité. Un processus rentable est celui qui atteint ses objectifs avec un coût minimum. Voir KPI, Return on Investment, Value for Money.
Réparation	Repair	(Exploitation des Services) Remplacement ou correction d'un élément de configuration défaillant.

Terme français	Terme anglais	Définition
Reprise	Recovery	(Exploitation des Services)(Conception des services) Retour à un état normal de fonctionnement d'un élément de configuration ou d'un service des TI. La reprise d'un service des TI inclut souvent la récupération données dans un état connu et cohérent. Après une reprise, plusieurs actions peuvent être nécessaires avant que le service des TI ne soit rendu disponible aux utilisateurs (restauration).
Reprise à chaud ou Secours	Warm Standby	Équivalent de Immediate Recovery (Reprise immédiate).
Reprise graduelle	Cold Standby	Équivalent de reprise graduelle.
Reprise graduelle	Gradual Recovery	(Conception des services) Option de reprise également connue sous le nom de Cold Standby. Les dispositions sont prises afin de reprendre le service des TI dans un délai de plus de 72 heures. La reprise graduelle utilise habituellement un emplacement fixe ou mobile disposant d'un support environnemental et de câblage réseau, mais pas de système informatique. Le matériel et logiciel sont installés sous l'égide du Plan de continuité de services des TI en tant qu'éléments de celui-ci.
Reprise immédiate	Immediate Recovery	(Conception des services) Option de reprise également connue sous le nom de "Hot Standby". Les dispositions sont prises afin de reprendre le service des TI sans aucune interruption de service. La reprise immédiate utilise habituellement des technologies de sites miroir, de sites dédoublés avec équilibrage des charges.
Reprise intermédiaire	Intermediate Recovery	(Conception des services) Option de reprise également connue sous le nom de "Warm Standby". Les dispositions pour rendre le service des TI sont prises dans un laps de temps compris entre 24 et 72 heures. La reprise intermédiaire utilise habituellement un lieu fixe ou mobile disposant de systèmes informatiques et de composants réseau. Le matériel et le logiciel doivent être configurés et les données doivent être restaurées conformément au Plan de continuité de service des TI.
Reprise rapide	Fast Recovery	(Conception des services) Option de reprise également connue sous le nom de reprise immédiate (Hot Standby). Une réserve est effectuée afin de reprendre le service des TI dans les plus brefs délais, normalement en moins de 24 heures. La reprise rapide utilise habituellement un emplacement fixe dédié, équipé de systèmes informatiques et de logiciels configurés prêts à fonctionner pour faire fonctionner les services des TI. Une reprise rapide peut prendre jusqu'à 24 heures s'il est nécessaire de restaurer les données à partir de copies de sauvegarde.
Réseau de création de valeur	Value Network	(Stratégie des Services) Ensemble complexe de relations entre au moins deux groupes ou organisations. La valeur est générée grâce aux échanges de compétences, d'informations, de biens ou de services. Voir Value Chain, Partnership.
Résilience	Resilience	(Conception des services) Capacité d'un élément de configuration ou d'un service des TI à résister à une panne ou à avoir une reprise rapide suite à une défaillance. Par exemple, un câble blindé résistera mieux à la défaillance lorsqu'il sera soumis à une tension. Voir Fault Tolerance.
Résolution	Resolution	(Exploitation des Services) Action de réparer la cause fondamentale d'un incident ou d'un problème ou de mettre en oeuvre une solution de contournement. Dans la norme ISO/IEC 20000, le processus de résolution est le groupe qui inclut la gestion des incidents et des problèmes.

Terme français	Terme anglais	Définition
Ressource	Resource	(Stratégie des Services) Terme générique qui inclut le personnel, le budget alloué à l'infrastructure des TI, et tout autre élément pouvant contribuer à fournir un service des TI. Les ressources sont considérées comme les actifs d'une organisation. Voir Capability, Service Asset.
Restauration de service	Restoration of Service	Voir Restore.
Restaurer	Restore	(Exploitation des Services) Action de rendre un service des TI aux utilisateurs après une réparation et une reprise suite à un incident. C'est l'objectif principal de la Gestion des incidents.
Résultat	Outcome	Ce qui est issu d'une activité, d'un processus, de la fourniture d'un service des TI, etc. Le terme "Résultat" fait tout aussi bien référence à des résultats escomptés, qu'à des résultats réels. Voir Objective.
Retirer ou Supprimer	Retire	(Transition des Services) Suppression définitive d'un service des TI ou d'un autre élément de configuration de l'environnement de production. La suppression est une phase du cycle de vie de la plupart des éléments de configuration.
Retour à l'état initial	Back-out	Synonyme de Remediation (Rattrapage)
Retour à la normale	Return to Normal	(Conception des services) Phase d'un plan de continuité de service des TI durant laquelle la totalité des opérations normales est reprise. Par exemple, si un centre alternatif de traitement de données a été utilisé, cette phase remettra en service le centre de données principal et restaurera la possibilité de déclencher à nouveau des plans de continuité de service des TI.
Retour sur investissement (ROI)	Return on Investment (ROI)	(Stratégie des Services)(Amélioration Continue des Services) Mesure du bénéfice espéré d'un investissement. Dans son sens le plus simple, il s'agit du bénéfice net rapporté par un investissement divisé par la valeur nette des actifs investis. Voir Net Present Value, Value on Investment.
Revue	Review	Évaluation d'un changement, problème, processus, projet, etc. Les revues sont habituellement effectuées à des moments prédéfinis du cycle de vie et surtout après la fermeture. Le but d'une revue est d'assurer que tous les livrables ont été fournis et d'identifier les opportunités d'amélioration. Voir Post Implementation Review.
Revue post implémentation (PIR)	Post Implementation Review (PIR)	Revue qui se produit après qu'un changement ou un projet ait été réalisé. Une PIR détermine si le changement ou le projet a été réussi et identifie des opportunités d'amélioration.
Risque	Risk	Événement possible pouvant causer une déficience ou une perte, ou affecter la possibilité d'atteindre des objectifs. Un risque se mesure par la probabilité d'une menace, la vulnérabilité d'un actif à cette menace et l'impact qu'il aurait s'il se produisait.
Rôle	Role	Ensemble de responsabilités, d'activités et d'autorités attribuées à une personne ou à une équipe. Le rôle est défini dans un processus. Une personne ou une équipe peut avoir plusieurs rôles, par exemple, les rôles de Gestionnaire des configurations et de Gestionnaire des changements peuvent être attribués à une même personne.
Salle de contrôle	Operations Bridge	(Exploitation des Services) Lieu physique où les services des TI et l'infrastructure des TI sont surveillés et gérés.
Scénario d'utilisation	Use Case	(Conception des services) Technique utilisée pour définir la fonctionnalité requise et les objectifs, et pour la conception de tests. Les scénario d'utilisation définissent des situations réalistes décrivant les interactions entre les utilisateurs et un service des TI ou un autre système. Voir Change Case.

Terme français	Terme anglais	Définition
Script de diagnostic	Diagnostic Script	(Exploitation des Services) Ensemble de questions structurées utilisé par l'équipe du centre de services pour s'assurer de poser les bonnes questions et aider à classer, résoudre et assigner les incidents. Les scripts de diagnostic peuvent aussi être mis à la disposition des utilisateurs afin de les aider à diagnostiquer et résoudre leurs propres incidents.
Sécurité	Security	Voir Information Security Management
Séparation des préoccupations (SoC)	Separation of Concerns (SoC)	(Stratégie des Services) Approche, pour concevoir une solution ou un service des TI, qui divise le problème en morceaux pouvant être résolus indépendamment. Cette approche sépare le "quoi" du "comment".
Serveur	Server	(Exploitation des Services) Ordinateur connecté à un réseau qui fournit des fonctions logicielles utilisées par d'autres ordinateurs.
Serveur vocal interactif (IVR)	Interactive Voice Response (IVR)	(Exploitation des Services) Sorte de répartiteur d'appels basé sur l'intervention de l'utilisateur, comme l'appui sur une touche et des commandes vocales, afin d'identifier la destination appropriée des appels reçus.
Servicabilité ou maintenabilité externe ou facilité de service	Serviceability	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Capacité d'un sous-traitant tiers à satisfaire aux termes de son contrat. Ce contrat doit inclure les niveaux convenus de fiabilité, de facilité de maintenance et de disponibilité d'un élément de configuration.
Service	Service	Moyen de fournir une valeur à des clients, en facilitant les résultats que les clients veulent obtenir, sans avoir la propriété des coûts ou des risques spécifiques.
Service business	Business Service	Un service qui soutient un processus business, par opposition à un service d'infrastructure qui est utilisé en interne par le fournisseur de services informatiques et n'est habituellement pas visible du business. Le terme Service business signifie également un service fourni aux clients du business par les unités business. Par exemple la fourniture de services financiers aux clients d'une banque ou de denrées aux clients d'un détaillant. La réussite de la fourniture de services business dépend souvent d'un ou de plusieurs services des TI.
Service d'annuaire (Directory Service)	Directory Service	(Exploitation des Services) Application qui gère les informations d'infrastructure disponibles sur un réseau et les droits d'accès des utilisateurs associés.
Service de base	Core service	(Stratégie des Services) Service informatique qui fournit les livrables basiques désirés par un ou plusieurs clients. Voir Supporting Service, Core Service Package.
Service de soutien	Supporting Service	(Stratégie des Services) Service qui rend possible ou améliore un service essentiel. Par exemple un service d'annuaire ou un service de copie de sauvegarde. Voir Service Package.
Service d'infrastructure	Infrastructure Service	Service des TI qui n'est pas directement utilisé par le business (les clients) mais qui est requis par le fournisseur de services pour fournir d'autres services des TI. Par exemple les services d'annuaire, les services d'attribution de nom ou les services de communication.
Service informatique	IT Service	Service fourni à un ou plusieurs clients par un fournisseur de services des TI. Un service informatique (ou service des TI) est basé sur l'usage des technologies de l'information et soutient les processus business du client. Un service des TI est composé d'une combinaison de personnes, de processus et de technologies, et devrait être défini dans un Accord sur les Niveaux de Service (SLA).
Service technique	Technical Service	Synonyme de Infrastructure Service (Service d'infrastructure).

Terme français	Terme anglais	Définition
Services gérés	Managed Services	(Stratégie des Services) Perspective des services des TI qui accentue le fait qu'ils sont gérés. Le terme "services gérés" peut être aussi synonyme de services des TI externalisés.
Seuil	Threshold	Valeur d'une mesure qui devrait provoquer le déclenchement d'une alerte ou la mise en place d'une action de gestion. Par exemple "Incident de Priorité1 non résolu en 4 heures", "plus de 5 erreurs disque en une heure" ou "plus de 10 échecs de changement en un mois".
SMART	SMART	(Conception des services)(Amélioration Continue des Services) Acronyme pour aider à se souvenir que les cibles des accords sur les niveaux de service et des plans de projet doivent être Spécifiques (Specific), Mesurables (Measurable), Atteignables (Achievable), en Rapport (Relevant) et Temporellement opportunes (Timely).
Solution de contournement	Workaround	(Exploitation des Services) Solution visant à réduire ou à éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. Par exemple, en redémarrant un élément de configuration défaillant. Les solutions de contournement des problèmes sont documentées dans les enregistrements d'erreurs connues. Les solutions de contournement des incidents qui n'ont pas été associées aux enregistrements des problèmes sont documentées dans les enregistrements d'incidents.
Solution de contournement manuelle	Manual Workaround	Solution de contournement nécessitant une intervention manuelle. Une solution de contournement manuelle est aussi utilisée sous le nom d'option de reprise, par laquelle le processus métier opère sans l'usage des services des TI. C'est une mesure temporaire habituellement combinée avec une autre option de reprise.
Source	Source	Voir Service Sourcing.
Spécification	Specification	Définition formelle des exigences. Une spécification peut servir à définir des exigences opérationnelles ou techniques, et peut être interne ou externe. De nombreux standards publics sont composés d'un code de pratique et d'une spécification. La spécification définit le standard par rapport auquel une organisation peut être soumise à un audit.
Standard	Standard	Exigence obligatoire. Exemples : ISO/IEC 20000 (une norme internationale), une norme de sécurité interne pour une configuration Unix, ou un standard gouvernemental sur la manière de tenir à jour les enregistrements financiers. Le terme "standard" fait aussi référence à un code de pratique ou à une spécification publiée par un Organisme de Standards telle que ISO ou BSI. Voir Guideline.
Stratégie	Strategy	(Stratégie des Services) Plan stratégique établi pour atteindre les objectifs définis.
Stratégie des Services	Service Strategy	(Stratégie des Services) Titre d'une des publications principales de l'ITIL. La Stratégie des services établit une stratégie globale pour les services des TI et pour la gestion des services des TI.
Stratégique	Strategic	(Stratégie des Services) Niveau le plus élevé des trois niveaux de planification et de fourniture (Stratégique, Tactique, Opérationnel) Les activités stratégiques incluent la définition des objectifs et la planification à long terme pour avoir une vision globale.
Structure des configurations	Configuration Structure	(Transition des Services) Hiérarchie et autres relations entre tous les éléments de configuration composant une configuration.

Terme français	Terme anglais	Définition
Superutilisateur	Super User	(Exploitation des Services) Utilisateur qui aide d'autres utilisateurs et les assiste dans leur communication avec le Centre de services ou d'autres parties du fournisseur de service des TI. Les superutilisateurs fournissent habituellement une assistance aux incidents mineurs et à la formation.
Support de début de vie (ELS)	Early Life Support (ELS)	(Transition des Services) Soutien apporté à un service des TI, nouveau ou modifié, juste après sa mise en production. Lors de son exécution, le fournisseur de services des TI peut revoir les KPI, les niveaux de service ainsi que les seuils de surveillance et fournir des ressources supplémentaires à la Gestion des Incidents et des Problèmes.
Support technique	Technical Support	Synonyme de Technical Management (Gestion technique).
Support type Follow the Sun	Follow the Sun	(Exploitation des Services) Méthodologie permettant d'utiliser, de façon transparente pour les usagers, les centres de service et les groupes de support dans le monde entier, afin de fournir un service 24x7. Les appels, incidents, problèmes et requêtes de service transitent d'un groupe à l'autre selon différents fuseaux horaires.
Surveillance	Monitoring	(Exploitation des Services) Vérification répétée de l'état d'un élément de configuration, d'un service des TI ou d'un processus afin de générer un événement et de s'assurer que son état réel est connu.
Surveillance active	Active Monitoring	(Exploitation des Services) Surveillance d'un élément de configuration ou d'un service informatique, à l'aide d'automatismes de vérification continue afin de vérifier son état. Voir Passive Monitoring.
Surveillance passive	Passive Monitoring	(Exploitation des Services) Surveillance d'un élément de configuration, d'un service des TI ou d'un processus qui dépend d'une alerte ou d'une notification générée par lui-même et décrivant son état
Surveillance proactive	Proactive Monitoring	(Exploitation des Services) Type de supervision basé sur des modèles d'enchaînement d'événements permettant d'anticiper d'éventuelles défaillances futures. Voir Reactive Monitoring.
Surveillance réactive	Reactive Monitoring	(Exploitation des Services) Supervision qui prend les mesures adéquates en fonction d'un événement. Par exemple, soumettre une tâche par lot lorsque la tâche précédente est terminée ou journaliser un incident lorsqu'une erreur s'est produite. Voir Proactive Monitoring.
Système	System	Ensemble de choses reliées entre elles, fonctionnant en réseau pour atteindre un objectif global. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Un système informatique incluant matériel, logiciels et applications.□ • Un système de gestion, incluant de multiples processus qui sont planifiés et gérés ensemble. Par exemple, un système de gestion de la qualité.□ • Un système de gestion de base de données ou un système d'exploitation qui comprend plusieurs modules logiciels conçus pour exécuter un ensemble de fonctions associées.
Système de gestion	Management System	Cadre de politiques, processus et fonctions qui assurent à une organisation de pouvoir atteindre ses objectifs
Système de Gestion de la Qualité (QMS)	Quality Management System (QMS)	(Amélioration Continue des Services) Ensemble de processus en charge d'assurer que tout le travail effectué par une organisation est d'une qualité convenable pour satisfaire de manière fiable les objectifs business ou les niveaux de service. Voir ISO 9000.

Terme français	Terme anglais	Définition
Système de Gestion de la Sécurité Informatique (ISMS)	Information Security Management System (ISMS)	(Conception des services) Cadre des politiques, processus, standards, lignes directrices et outils, qui assure à une organisation qu'elle peut atteindre ses objectifs de Gestion de la Sécurité de l'Information.
Système de Gestion des Configurations (CMS)	Configuration Management System (CMS)	(Transition des Services) Ensemble d'outils et de bases de données servant à gérer les données de configuration d'un fournisseur de services informatiques. Le CMS comporte également des informations sur les incidents, problèmes, erreurs connues, changements et mises en production ; et peut aussi contenir des informations sur les employés, les sous-traitants, unités business, clients et utilisateurs. Le CMS comprend des outils pour collecter, stocker, gérer, mettre à jour et présenter les données concernant tous les éléments de configuration et leurs relations. Le CMS est tenu à jour par la gestion des configurations et est utilisé par tous les processus de gestion des services des TI. Voir Configuration Management Database, Service Knowledge Management System.
Système de Gestion des Connaissances des Services (SKMS)	Service Knowledge Management System (SKMS)	(Transition des Services) Ensemble d'outils et de bases de données servant à gérer les connaissances et les informations. Le SKMS inclut le système de gestion des configurations, ainsi que d'autres outils et bases de données. Le SKMS stocke, gère, tient à jour et présente toutes les informations dont un fournisseur de service des TI a besoin pour gérer le cycle de vie complet des services des TI.
Système d'information de Gestion de la Capacité (CMIS)	Capacity Management Information System (CMIS)	(Conception des services) Répertoire virtuel de toutes les données concernant la gestion de la capacité, habituellement stocké dans des lieux physiques distincts. Voir Service Knowledge Management System.
Système d'information de la gestion de la disponibilité	Availability Management Information System (AMIS)	(Conception des services) Répertoire virtuel des données de la gestion de la disponibilité, habituellement stocké dans de multiples lieux physiques.
Tableau de bord	Dashboard	(Exploitation des Services) Représentation graphique des performances et de la disponibilité globale d'un service. Ces graphiques peuvent être mis à jour en temps réel et peuvent aussi être inclus dans des rapports de gestion et des pages web. Les tableaux de bord peuvent servir à soutenir la gestion des niveaux de service, la gestion des événements ou le diagnostic d'un incident.
Tableau de bord équilibré	Balanced Scorecard	(Amélioration Continue des Services) Outil de gestion développé par le Dr. Robert Kaplan (Harvard Business School) et David Norton. Un tableau de bord équilibré permet de décomposer une stratégie en indicateurs clés de performance (KPI). Les performances comparées aux KPI servent à vérifier la bonne exécution de la stratégie. Un tableau de bord équilibré est composé de 4 zones principales, chacune ayant quelques KPI. Ces 4 zones sont considérées à des niveaux différents de détails par l'ensemble de l'organisation.
Tableau SLAM	SLAM Chart	(Amélioration Continue des Services) Tableau de surveillance des niveaux de service convenus (Service Level Agreement Monitoring Chart) qui contribue à la surveillance de ceux-ci et à l'établissement de rapports sur l'atteinte des cibles de niveau de service. Un tableau SLAM utilise habituellement un code couleur pour montrer si chacune des cibles de niveau de service convenue a été atteinte, manquée ou presque atteinte au cours de chacun des douze derniers mois.

Terme français	Terme anglais	Définition
Tactique	Tactical	Niveau intermédiaire des trois niveaux de planification et de fourniture (Stratégique, Tactique, Opérationnel). Les activités tactiques incluent les plans à moyen terme nécessaires pour atteindre des objectifs spécifiques, habituellement sur une période de quelques semaines ou quelques mois.
Tarifification	Pricing	(Stratégie des Services) Activité qui définit le montant de la facturation due par les clients.
Taux de rendement interne (IRR)	Internal Rate of Return (IRR)	(Stratégie des Services) Technique permettant d'aider à la prise de décisions concernant les dépenses d'investissement. L'IRR calcule une valeur permettant de comparer deux ou plusieurs possibilités d'investissements. Un IRR élevé indique un meilleur investissement. Voir Net Present Value, Return on Investment.
Technologies de l'information (IT)	Information Technology (IT)	Usage de la technologie pour le stockage, la communication ou le traitement de l'information. La technologie inclut typiquement les ordinateurs et les télécommunications, les applications et autres logiciels. L'information peut inclure les données business, la voix, les images, la vidéo, etc. La technologie de l'information (TI) sert souvent à soutenir les processus business via les services des TI.
Temps d'indisponibilité	Downtime	(Exploitation des Services)(Conception des services) Période pendant laquelle un élément de configuration ou un service n'est pas disponible, pendant sa période de service convenue. La disponibilité d'un service est souvent calculée à partir de la période de service convenue et de son temps d'indisponibilité.
Temps de réponse	Response Time	Mesure du temps nécessaire pour achever une opération ou une transaction. Utilisé par la gestion de la capacité comme mesure de la performance de l'infrastructure des TI et par la gestion des incidents comme la mesure du temps passé à répondre au téléphone ou à démarrer un diagnostic.
Temps de service convenu (AST)	Agreed Service Time (AST)	(Conception des services) Synonyme d'heures de service, communément employé dans le calcul de la disponibilité.
Temps d'indisponibilité planifié	Planned Downtime	(Conception des services) Période négociée pendant laquelle un service des TI n'est pas disponible. L'indisponibilité planifiée est souvent utilisée pour la maintenance, les mises à jour et les tests. Voir Change Window, Downtime.
Termes de référence (TOR)	Terms of Reference (TOR)	(Conception des services) Document spécifiant les exigences, le périmètre, les livrables, les ressources et le calendrier d'un projet ou d'une activité.
Test	Test	(Transition des Services) Activité ayant pour but de vérifier qu'un élément de configuration, un service des TI, un processus, etc correspond à ses spécifications ou aux exigences convenues. Voir Service Validation and Testing, Acceptance.
Tierce partie	Third Party	Personne, groupe ou business qui ne fait pas partie de l'accord sur les niveaux de service d'un service des TI, mais est nécessaire pour assurer la fourniture réussie de ce service des TI. Par exemple un fournisseur de logiciels sous-traitant, une société de maintenance de matériel ou un département de l'équipement. Les exigences envers les tierces parties sont habituellement stipulées dans des contrats de sous-traitance ou des accords sur les niveaux opérationnels (OLA).
Tolérance aux pannes	Fault Tolerance	(Conception des services) Capacité d'un service des TI ou un élément de configuration de continuer à fonctionner correctement après une défaillance d'une partie d'un de ses composants. Voir Resilience, Countermeasure.

Terme français	Terme anglais	Définition
Transaction	Transaction	Fonction discrète exécutée par un service des TI. Par exemple, transférer de l'argent d'un compte bancaire à un autre. Une seule transaction peut impliquer de nombreux ajouts, suppressions et modifications de données. Soit elles réussissent toutes, soit aucune d'entre elles n'est prise en compte.
Transition	Transition	(Transition des Services) Changement d'état, correspondant à un mouvement d'un service des TI ou autre élément de configuration d'une étape de son cycle de vie vers la suivante.
Transition des Services	Service Transition	(Transition des Services) Étape du cycle de vie d'un service des TI. La Transition des services inclut un certain nombre de processus et de fonctions et c'est aussi le titre d'une des publications principales de l'ITIL. Voir Transition.
Travail en cours (WIP)	Work in Progress (WIP)	État signifiant que des activités ont commencé mais ne sont pas encore terminées. Communément employé comme un état pour les incidents, les problèmes, les changements, etc.
Troisième niveau de support	Third-line Support	(Exploitation des Services) Troisième niveau dans la hiérarchie des groupes de support impliqués dans la résolution des incidents et l'investigation des problèmes.
Type d'appel	Call Type	(Exploitation des Services) Catégorisation des appels servant à classer les demandes reçues par le Centre de services. Les types d'appels les plus fréquents sont: incident, demande de service et requête.
Type de CI	CI Type	(Transition des Services) Catégorie servant à classer les CI. Le type de CI identifie les attributs requis et les relations d'un enregistrement de Configuration. Les Types de CI les plus répandus sont : matériel, document, utilisateur, etc.
Type de coût	Cost Type	(Stratégie des Services) Niveau de catégorie le plus élevé auquel des coûts sont attribués, en termes de budget et de comptabilité. Par exemple, matériel, logiciel, personnel, locaux et sous-traitants. Voir Cost Element, Cost Type.
Unité Business (BU)	Business Unit (BU)	(Stratégie des Services) Entité opérationnelle du métier ayant ses propres plans, mesures, recettes et coûts. Chaque unité métier possède ses actifs propres et les utilise pour créer de la valeur pour ses clients sous la forme de biens et de services.
Unité de coût	Cost Unit	(Stratégie des Services) Niveau de catégorie le plus bas auquel des coûts sont attribués, les unités de coût sont habituellement des éléments pouvant être aisément comptés (par ex. un nombre de personnes, des licences logicielles) ou des choses pouvant être aisément mesurées (ex. usage d'une carte-mère, électricité consommée). Les unités de coût sont incluses dans les éléments de coût. Par ex. l'élément de coût "dépenses" peut inclure des unités de coût, comme hôtels, transport, repas, etc. Voir Cost Type.
Unité de mise en production	Release Unit	(Transition des Services) Groupe de composants d'un service des TI qui sont habituellement mis en production ensemble. Une unité de mise en production comprend suffisamment de composants pour exécuter une fonction utile. Par exemple, une unité de mise en production peut être un poste informatique PC comportant matériel, logiciel, licences, documentation, etc. Une autre unité de mise en production peut être une application de paye complète, incluant les procédures d'exploitation et la formation de l'utilisateur.

Terme français	Terme anglais	Définition
Urgence	Urgency	(Transition des Services)(Conception des services) Mesure de la durée avant qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact significatif sur le Business. Par exemple, un incident à fort impact peut avoir une urgence faible, si cet impact n'affecte pas le business avant la fin de l'année fiscale. Impact et urgence servent à attribuer un niveau de priorité.
Utilisateur	User	Personne qui utilise quotidiennement un service des TI. Les utilisateurs se distinguent des clients, car certains clients n'utilisent pas directement le service des TI.
Utilité	Utility	(Stratégie des Services) Fonctionnalité offerte par un produit ou un service des TI pour satisfaire un besoin particulier. L'utilité est souvent résumée par "à quoi ça sert". Voir Service Utility.
Utilité du service	Service Utility	(Stratégie des Services) Fonctionnalité d'un service des TI du point de vue du client. La valeur business d'un service des TI est générée par la combinaison de l'utilité de ce service (ce qu'il fait) et la garantie du service (le fait-il bien). Voir Utility.
Valeur nette actualisée (NPV)	Net Present Value (NPV)	(Stratégie des Services) Technique d'aide à la prise de décisions concernant une augmentation de capital. La NPV compare les entrées et les sorties d'argent. Une NPV positive indique qu'un investissement mérite d'être fait. Voir Internal Rate of Return, Return on Investment.
Valeur pour l'argent investi ou optimisation des ressources	Value for money	Mesure informelle de l'efficacité en termes de coûts. Le rapport qualité/prix est souvent basé sur la comparaison des coûts des solutions alternatives. Voir Cost Benefit Analysis.
Valeur sur investissement (VOI)	Value on Investment (VOI)	(Amélioration Continue des Services) Mesure du bénéfice escompté d'un investissement. La VOI prend en compte à la fois les bénéfices financiers et les bénéfices intangibles. Voir Return on Investment.
Validation	Validation	(Transition des Services) Activité assurant qu'un service des TI, processus, plan ou autre livrable, nouveau ou changé, correspond aux besoins du business. La validation assure que les exigences du business sont satisfaites même si celles-ci ont changé depuis la conception d'origine. Voir Verification, Acceptance, Qualification, Service Validation and Testing.
Validation et Tests de Services	Service Validation and Testing	(Transition des Services) Processus en charge de la validation et du test d'un service des TI, nouveau ou changé. La validation et le test assurent que le service des TI correspond à ses caractéristiques de conception et qu'il répondra aux besoins du business.
Variance	Variance	Différence entre la valeur prévue et la valeur réelle mesurée. Souvent utilisée par la Gestion financière, la Gestion de la capacité et la Gestion des niveaux de service, mais pourrait s'appliquer dans de nombreux domaines où des plans sont mis en place.
Vérification	Verification	(Transition des Services) Activité s'assurant qu'un service des TI, processus, plan ou autre livrable, nouveau ou changé est complet, précis, fiable et correspond à ses spécifications de conception. Voir Validation, Acceptance, Service Validation and Testing.

Terme français	Terme anglais	Définition
Vérification et audit	Verification and Audit	(Transition des Services) Ensemble d'activités en charge d'assurer que les informations contenues dans la CMDB sont précises et que tous les éléments de configuration ont été identifiés et enregistrés dans celle-ci. La vérification inclut les vérifications de routine qui font partie des autres processus. Par exemple, vérifier le numéro de série d'un ordinateur lorsqu'un utilisateur saisit un incident. L'audit est une vérification périodique formelle.
Version	Version	(Transition des Services) Une version sert à identifier la base de référence spécifique d'un élément de configuration. Habituellement, les versions utilisent une convention pour l'attribution de leur nom permettant de définir une séquence ou de dater chacune des bases de référence. Par exemple, l'application de Paye Version 3 contient une fonctionnalité mise à jour depuis la version 2.
Vision	Vision	Description de ce qu'une organisation souhaite devenir dans le futur. Une vision est définie par la direction et sert à influencer la culture et la planification stratégique.
Vulnérabilité	Vulnerability	Faiblesse qui pourrait être exploitée par une menace. Par exemple, un pare-feu ouvert, un mot de passe qui n'est jamais changé ou une moquette inflammable. Un contrôle manquant est également considéré comme une vulnérabilité.

Acronyme	Terme anglais	Traduction
ACD	Automatic Call Distribution	Distribution automatique d'appels (ACD)
AMIS	Availability Management Information System	Système d'information de la gestion de la disponibilité (SIGD)
ASP	Application Service Provider	Fournisseur de services applicatifs (ASP)
AST	Agreed Service Time	Temps de service convenu (AST)
BCM	Business Capacity Management	Gestion de la Capacité Business (BCM)
BCM	Business Continuity Management	Gestion de la Continuité du Business (BCM)
BCP	Business Continuity Plan	Plan de continuité du business (BCP)
BIA	Business Impact Analysis	Analyse d'impact sur le business (BIA)
BRM	Business Relationship Manager	Gestionnaire des Relations Business
BSI	British Standards Institution	British Standards Institution (BSI) - Institut de Normalisation Britannique
BSM	Business Service Management	Gestion des Services Business (BSM)
BU	Business Unit	Unité Business (BU)
CAB	Change Advisory Board	Comité consultatif sur les changements (CAB)
CAPEX	Capital Expenditure	Frais d'investissement (CAPEX)
CCM	Component Capacity Management	Gestion de capacité des composants (CCM)
CFIA	Component Failure Impact Analysis	Analyse d'impact de la défaillance d'un composant (CFIA)
CI	Configuration Item	Élément de Configuration (CI)
CMDB	Configuration Management Database	Base de données de Gestion des Configurations (CMDB)
CMIS	Capacity Management Information System	Système d'information de Gestion de la Capacité (CMIS)
CMM	Capability Maturity Model	Capability Maturity Model (CMM)
CMMI	Capability Maturity Model Integration	Capability Maturity Model Integration (CMMI)
CMS	Configuration Management System	Système de Gestion des Configurations (CMS)
COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)
COTS	Commercial off the Shelf	Article commercial prêt à l'emploi (COTS)
CSF	Critical Success Factor	Facteur clé de succès (CSF)
CSI	Continual Service Improvement	Amélioration Continue des Services (CSI)
CSP	Core Service Package	Package d'un service de base (CSP)
CTI	Computer Telephony Integration	Couplage téléphonie-informatique (CTI)
DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)
DML	Definitive Media Library	Bibliothèque des supports définitifs (DML)
ECAB	Emergency Change Advisory Board	Comité consultatif sur les changements urgents (ECAB)
ELS	Early Life Support	Support de début de vie (ELS)
eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	eSourcing Capability Model for Client Organisations (eSCM-CL)
eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)
FMEA	Failure Modes and Effects Analysis	Analyse des modes et effets des défaillances (FMEA)
FTA	Fault Tree Analysis	Analyse par arbre de pannes (FTA)
IRR	Internal Rate of Return	Taux de rendement interne (IRR)
ISG	IT Steering Group	Groupe de pilotage informatique (ISG)
ISM	Information Security Management	Gestion de la sécurité de l'information
ISMS	Information Security Management System	Système de Gestion de la Sécurité Informatique (ISMS)
ISO	International Organization for Standardization	International Organization for Standardization (ISO)
ISP	Internet Service Provider	Fournisseur de services Internet (ISP)
IT	Information Technology	Technologies de l'information (IT)

Acronyme	Terme anglais	Traduction
ITSCM	IT Service Continuity Management	Gestion de la Continuité des Services Informatiques (ITSCM)
ITSM	IT Service Management	Gestion des Services Informatiques (ITSM)
itSMF	IT Service Management Forum	IT Service Management Forum (itSMF)
IVR	Interactive Voice Response	Serveur vocal interactif (IVR)
KE	Known Error	Erreur connue
KEDB	Known Error Database	Base de données des erreurs connues (KEDB)
KPI	Key Performance Indicator	Indicateur clé de performance (KPI)
LOS	Line of Service	Ligne de Service (LOS)
MoR	Management of Risk	Gestion du risque (MoR)
MTBF	Mean Time Between Failures	Intervalle moyen entre les défaillances (MTBF)
MTBSI	Mean Time Between Service Incidents	Intervalle moyen entre les incidents de service (MTBSI)
MTRS	Mean Time To Restore Service	Délai moyen de restauration du service (MTRS)
MTTR	Mean Time To Repair	Délai moyen de réparation (MTTR)
NPV	Net Present Value	Valeur nette actualisée
OGC	Office of Government Commerce	Office of Government Commerce (OGC)
OLA	Operational Level Agreement	Accord sur les niveaux opérationnels (OLA)
OPEX	Operational Expenditure	Dépense opérationnelle (OPEX)
OPSI	Office of Public Sector Information	Office of Public Sector Information (OPSI)
PBA	Pattern of Business Activity	Profil d'activité Business (PBA)
PDCA	Plan-Do-Check-Act	Modèle Planifier-Faire-Vérifier-Agir (PDCA)
PFS	Prerequisite for Success	Prérequis au succès (PFS)
PIR	Post Implementation Review	Revue post implémentation (PIR)
PRINCE2	Projects IN Controlled Environments	PROjects IN Controlled Environments (PRINCE2)
PSA	Projected Service Availability	Disponibilité projetée du service (PSA)
PSO	Projected Service Outage	Interruption projetée du service (PSO)
QA	Quality Assurance	Assurance qualité (QA)
QMS	Quality Management System	Système de Gestion de la Qualité (QMS)
RCA	Root Cause Analysis	Analyse de la cause première (RCA)
RFC	Request for Change	Demande de changement (RFC)
ROI	Return on Investment	Retour sur investissement (ROI)
RPO	Recovery Point Objective	Objectif de point de reprise (RPO)
RTO	Recovery Time Objective	Objectif de temps de reprise (RTO)
SAC	Service Acceptance Criteria	Critères d'acceptation d'un service (SAC)
SACM	Service Asset and Configuration Management	Gestion des Actifs de Service et des Configurations (SCAM)
SCD	Supplier and Contract Database	Base de données des fournisseurs et des contrats (SCD)
SCM	Service Capacity Management	Gestion de la Capacité des Services (SCM)
SDP	Service Design Package	Package de conception de service (SDP)
SFA	Service Failure Analysis	Analyse des défaillances du service (SFA)
SIP	Service Improvement Plan	Plan d'amélioration des services (SIP)
SKMS	Service Knowledge Management System	Système de Gestion des Connaissances des Services (SKMS)
SLA	Service Level Agreement	Accord sur les niveaux de service (SLA)
SLM	Service Level Management	Gestion des Niveaux de Service (SLM)
SLP	Service Level Package	Package des niveaux de service (SLP)
SLR	Service Level Requirement	Exigence de niveau de service (SLR)
SMO	Service Maintenance Objective	Objectif de maintenance des services (SMO)
SoC	Separation of Concerns	Séparation des préoccupations (SoC)
SOP	Standard Operating Procedures	Procédures standard d'exploitation (SOP)
SOR	Statement of requirements	Relevé des besoins (SQR)
SPI	Service Provider Interface	Interface avec le fournisseur de service (SPI)
SPM	Service Portfolio Management	Gestion du Portefeuille de services (SPM)
SPO	Service Provisioning Optimization	Optimisation de la fourniture de services (SPO)
SPOC	Single Point of Contact	Point de contact unique (SPOC)
SPOF	Single Point of Failure	Point de défaillance unique (SPOF)
TCO	Total Cost of Ownership	Coût total de possession (TCO)
TCU	Total Cost of Utilization	Coût total d'utilisation (TCU)
TO	Technical Observation	Observation technique (TO)

Acronyme	Terme anglais	Traduction
TOR	Terms of Reference	Termes de référence (TOR)
TQM	Total Quality Management	Gestion par la qualité totale (TQM)
UC	Underpinning Contract	Contrat de sous-traitance (UC)
UP	User Profile	Profil d'utilisateur (UP)
VBF	Vital Business Function	Fonction Business Vitale (VBF)
VOI	Value on Investment	Valeur sur investissement
WIP	Work in Progress	Travail en cours (WIP)