

# ITIL® Foundation

## Edizione ITIL4

### Glossario

---

[AXELOS.com](https://www.axelos.com)

## Glossario dei termini e delle definizioni

Term	Definition	Termine	Definizione
acceptance criteria	A list of minimum requirements that a service or service component must meet for it to be acceptable to key stakeholders.	criteri di accettazione	Un elenco di requisiti minimi che un servizio o un componente di un servizio deve soddisfare per essere considerato accettabile dalle parti interessate.
Agile	An umbrella term for a collection of frameworks and techniques that together enable teams and individuals to work in a way that is typified by collaboration, prioritization, iterative and incremental delivery, and timeboxing. There are several specific methods (or frameworks) that are classed as Agile, such as Scrum, Lean, and Kanban.	Agile	Un termine generico per un insieme di framework e tecniche che, combinate, consentono a team e individui di lavorare in un modo caratterizzato da collaborazione, prioritizzazione, forniture iterative ed incrementali e timeboxing. Esistono vari metodi specifici (o framework), classificati come Agile, tra cui Scrum, Lean e Kanban.
architecture management practice	The practice of providing an understanding of all the different elements that make up an organization and how those elements relate to one another.	pratica per la gestione dell'architettura	La pratica che permette di conoscere tutti i diversi elementi che compongono un'organizzazione e di capire le loro reciproche relazioni.
asset register	A database or list of assets, capturing key attributes such as ownership and financial value.	registro degli asset	Un database o un elenco di asset, in cui sono registrati i principali attributi come la proprietà ed il valore finanziario.
availability	The ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required.	disponibilità	La caratteristica per cui un servizio IT o altro elemento della configurazione è in grado di eseguire, quando richiesto, la funzione stabilita.
availability management practice	The practice of ensuring that services deliver agreed levels of availability to meet the needs of customers and users.	pratica per la gestione della disponibilità	La pratica con cui viene garantito che i servizi forniscano i livelli di disponibilità concordati per soddisfare le esigenze di clienti e utenti.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
baseline	A report or metric that serves as a starting point against which progress or change can be assessed.	baseline	Un report o una metrica adottati come riferimento rispetto al quale valutare l'avanzamento o il cambiamento.
best practice	A way of working that has been proven to be successful by multiple organizations.	migliore pratica	Un modo di lavorare che ha dimostrato di funzionare bene in varie organizzazioni.
big data	The use of very large volumes of structured and unstructured data from a variety of sources to gain new insights.	big data	L'utilizzo di ingenti volumi di dati strutturati e non strutturati provenienti da varie fonti per ottenere nuove conoscenze.
business analysis practice	The practice of analysing a business or some element of a business, defining its needs and recommending solutions to address these needs and/or solve a business problem, and create value for stakeholders.	pratica per l'analisi di business	La pratica con cui viene analizzata un'organizzazione o un suo elemento, definendone le esigenze e raccomandando le soluzioni per soddisfarle e/o per risolvere un problema aziendale e creare valore per le parti interessate.
business case	A justification for expenditure of organizational resources, providing information about costs, benefits, options, risks, and issues.	business case	La motivazione per impiegare risorse aziendali assieme alle informazioni sui costi, i benefici, le opzioni, i rischi e le criticità.
business impact analysis (BIA)	A key activity in the practice of service continuity management that identifies vital business functions and their dependencies.	analisi di impatto sul business	Un'attività importante della pratica per la gestione della continuità del servizio che identifica le funzionalità vitali per l'azienda e le relative dipendenze.
business relationship manager (BRM)	A role responsible for maintaining good relationships with one or more customers.	responsabile della relazione con il cliente	Il responsabile per il mantenimento di buone relazioni con uno o più clienti.
call	An interaction (e.g. a telephone call) with the service desk. A call could result in an incident or a service request being logged.	chiamata	Un'interazione, ad esempio una telefonata, con il service desk. Una chiamata potrebbe implicare la registrazione di un incidente o di una richiesta di servizio.

Term	Definition	Termine	Definizione
call/contact centre	An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing calls and other interactions.	call centre/contact centre	Un'organizzazione o una business unit che gestisce grandi volumi di chiamate in ingresso e in uscita e altre interazioni.
capability	The ability of an organization, person, process, application, configuration item, or IT service to carry out an activity.	abilità	La caratteristica per cui un'organizzazione, una persona, un processo, un'applicazione, un elemento della configurazione o un servizio IT è in grado di svolgere un'attività.
capacity and performance management practice	The practice of ensuring that services achieve agreed and expected performance levels, satisfying current and future demand in a cost-effective way.	pratica per la gestione della capacità e delle performance	La pratica con cui viene assicurato che i servizi raggiungano i livelli di performance concordati e previsti, soddisfacendo la domanda attuale e futura in un modo economicamente vantaggioso.
capacity planning	The activity of creating a plan that manages resources to meet demand for services.	pianificazione della capacità	L'attività con cui viene creato un piano per la gestione delle risorse al fine di soddisfare la domanda di servizi.
change	The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services.	cambiamento	L'aggiunta, modifica o rimozione di qualsiasi elemento che possa avere un effetto diretto o indiretto sui servizi.
change authority	A person or group responsible for authorizing a change.	autorità del cambiamento	Una persona o un gruppo responsabile di autorizzare un cambiamento.
change enablement practice	The practice of ensuring that risks are properly assessed, authorizing changes to proceed and managing a change schedule in order to maximize the number of successful service and product changes.	pratica per l'abilitazione del cambiamento	La pratica con cui viene garantita l'adeguata valutazione dei rischi, l'autorizzazione a procedere e la gestione di una programmazione dei cambiamenti di prodotti e servizi allo scopo di massimizzarne i successi.
change model	A repeatable approach to the management of a particular type of change.	modello del cambiamento	Un approccio ripetibile alla gestione di una particolare tipologia di cambiamento.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
change schedule	A calendar that shows planned and historical changes.	programmazione dei cambiamenti	Un calendario con i cambiamenti pianificati e già eseguiti.
charging	The activity that assigns a price for services.	addebito	L'attività con cui viene assegnato un prezzo ai servizi.
cloud computing	A model for enabling on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources that can be rapidly provided with minimal management effort or provider interaction.	cloud computing	Un modello per consentire l'accesso via rete ed on-demand ad un pool condiviso di risorse di elaborazione configurabili, che può essere fornito rapidamente con un'azione minima di gestione o con un'interazione minima con il provider.
compliance	The act of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	conformità	L'atto di assicurare che vengano rispettati uno standard o un insieme di linee guida o che vengano adottate pratiche coerenti di contabilità o di altra tipologia.
confidentiality	A security objective that ensures information is not made available or disclosed to unauthorized entities.	riservatezza	Un obiettivo di sicurezza per cui determinate informazioni non devono essere rese disponibili o divulgate a soggetti non autorizzati.
configuration	An arrangement of configuration items (CIs) or other resources that work together to deliver a product or service. Can also be used to describe the parameter settings for one or more CIs.	configurazione	Una disposizione degli elementi della configurazione o di altre risorse che, operando insieme, forniscono un prodotto o un servizio. Il termine può essere utilizzato anche per descrivere le impostazioni dei parametri per uno o più elementi della configurazione.
configuration item (CI)	Any component that needs to be managed in order to deliver an IT service.	elemento della configurazione	Qualsiasi componente che deve essere gestito per fornire un servizio IT.
configuration management database (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also maintains the relationships between configuration records.	database per la gestione della configurazione (CMDB)	Un database utilizzato per archiviare i record di configurazione nel corso del loro ciclo di vita. Il CMDB gestisce inoltre le relazioni tra i configuration record.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
configuration management system (CMS)	A set of tools, data, and information that is used to support service configuration management.	sistema di gestione della configurazione	Un insieme di strumenti, dati e informazioni utilizzati per supportare la gestione della configurazione dei servizi.
configuration record	A record containing the details of a configuration item (CI). Each configuration record documents the lifecycle of a single CI. Configuration records are stored in a configuration management database.	configuration record	Un record contenente i dettagli di un elemento della configurazione. Ogni configuration record documenta il ciclo di vita di un singolo elemento della configurazione. I configuration record vengono archiviati in un database per la gestione della configurazione.
continual improvement practice	The practice of aligning an organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and improvement of all elements involved in the effective management of products and services.	pratica per il miglioramento continuo	La pratica per adeguare pratiche e servizi di un'organizzazione con le nuove esigenze aziendali attraverso l'identificazione e il miglioramento costanti di tutti gli elementi coinvolti nella gestione efficace di prodotti e servizi.
continuous deployment	An integrated set of practices and tools used to deploy software changes into the production environment. These software changes have already passed pre-defined automated tests.	deployment continuo	Un insieme integrato di pratiche e strumenti utilizzati per il deployment delle modifiche del software nell'ambiente di produzione. Tali modifiche del software hanno già superato dei test automatizzati predefiniti.
continuous integration / continuous delivery	An integrated set of practices and tools used to merge developers' code, build and test the resulting software, and package it so that it is ready for deployment.	integrazione continua/erogazione continua	Un insieme integrato di pratiche e strumenti utilizzati per assemblare i singoli codici degli sviluppatori, compilare e collaudare il software risultante, per poi inserirlo in un pacchetto pronto per il deployment.
control	The means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved, or that a process is followed.	controllo	I metodi per gestire un rischio, assicurando il raggiungimento di un obiettivo di business o lo svolgimento di un processo.
cost	The amount of money spent on a specific activity or resource.	costo	La quantità di denaro speso per una specifica attività o risorsa.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
cost centre	A business unit or project to which costs are assigned.	centro di costo	Una business unit o un progetto a cui sono assegnati i costi.
critical success factor (CSF)	A necessary precondition for the achievement of intended results.	fattore critico di successo	Un prerequisito necessario per conseguire i risultati attesi.
culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices.	cultura	Un insieme di valori condivisi da un gruppo di persone, comprese le aspettative in merito alla condotta, le idee, le convinzioni e le abitudini.
customer	The role that defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	cliente	Chi definisce i requisiti di un servizio e si assume la responsabilità dei risultati derivanti dal consumo di tale servizio.
customer experience (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a service customer.	esperienza del cliente	La somma delle interazioni funzionali ed emotive con un servizio e un fornitore del servizio viste dalla prospettiva di un cliente.
dashboard	A real-time graphical representation of data.	cruscotto	La rappresentazione grafica in tempo reale dei dati.
deliver and support	The value chain activity that ensures services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations.	erogare e supportare	L'attività della catena del valore che assicura che i servizi vengano erogati e supportati in conformità alle specifiche concordate e alle aspettative delle parti interessate.
demand	Input to the service value system based on opportunities and needs from internal and external stakeholders.	domanda	Input per il sistema di valore del servizio, basato su opportunità ed esigenze di parti interessate interne o esterne.
deployment	The movement of any service component into any environment.	deployment	Il trasferimento di qualsiasi componente di un servizio in un qualsiasi ambiente.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
deployment management practice	The practice of moving new or changed hardware, software, documentation, processes, or any other service component to live environments.	pratica per la gestione del deployment	La pratica atta a trasferire hardware, software, documentazione, processi o altri componenti di un servizio, che siano nuovi o modificati, negli ambienti di produzione.
design and transition	The value chain activity that ensures products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs, and time to market.	progettare ed eseguire la transizione	L'attività della catena del valore che assicura che prodotti e servizi soddisfino continuamente le aspettative delle parti interessate in termini di qualità, costi e time to market.
design thinking	A practical and human-centred approach used by product and service designers to solve complex problems and find practical and creative solutions that meet the needs of an organization and its customers.	design thinking	Un approccio pratico che fa leva sulla capacità delle persone, utilizzato da progettisti di prodotti e servizi per risolvere problemi complessi e trovare soluzioni pratiche e creative, in grado di soddisfare le esigenze di un'organizzazione e dei suoi clienti.
development environment	An environment used to create or modify IT services or applications.	ambiente di sviluppo	Un ambiente utilizzato per creare o modificare servizi IT o applicazioni.
DevOps	An organizational culture that aims to improve the flow of value to customers. DevOps focuses on culture, automation, Lean, measurement, and sharing (CALMS).	DevOps	Un approccio culturale finalizzato a migliorare il flusso del valore verso i clienti. DevOps si concentra su cultura, automazione, Lean, misurazione e condivisione.
digital transformation	The evolution of traditional business models to meet the needs of highly empowered customers, with technology playing an enabling role.	trasformazione digitale	L'evoluzione dei modelli di business tradizionali per far fronte alle esigenze di clienti altamente autonomi, in cui la tecnologia svolge un ruolo abilitatore.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.



Term	Definition	Termine	Definizione
disaster	A sudden unplanned event that causes great damage or serious loss to an organization. A disaster results in an organization failing to provide critical business functions for some predetermined minimum period of time.	disastro	Un evento improvviso e non pianificato che provoca notevoli danni o perdite sostanziali per un'organizzazione. Un disastro ha come conseguenza l'impossibilità per l'organizzazione di fornire funzioni di business di importanza critica per un periodo di tempo minimo predeterminato.
disaster recovery plans	A set of clearly defined plans related to how an organization will recover from a disaster as well as return to a pre-disaster condition, considering the four dimensions of service management.	piani di ripristino in caso di disastro	Un insieme di piani chiaramente definiti relativi al modo in cui un'organizzazione prevede di eseguire il ripristino dopo un disastro e tornare alla situazione precedente, considerando le quattro dimensioni della gestione del servizio.
driver	Something that influences strategy, objectives, or requirements.	driver	Un fattore che influenza strategia, obiettivi o requisiti.
effectiveness	A measure of whether the objectives of a practice, service or activity have been achieved.	efficacia	Una misura del conseguimento degli obiettivi di una pratica, un servizio o un'attività.
efficiency	A measure of whether the right amount of resources have been used by a practice, service, or activity.	efficienza	Una misura dell'utilizzo della giusta quantità di risorse per una pratica, un servizio o un'attività.
emergency change	A change that must be introduced as soon as possible.	cambiamento d'emergenza	Un cambiamento che deve essere introdotto il prima possibile.
engage	The value chain activity that provides a good understanding of stakeholder needs, transparency, continual engagement, and good relationships with all stakeholders.	coinvolgere	L'attività della catena del valore che fornisce una buona comprensione delle esigenze delle parti interessate, trasparenza, coinvolgimento continuo e relazioni positive con tutte le parti interessate.

Term	Definition	Termine	Definizione
environment	A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose, for example a live environment or test environment. Can also mean the external conditions that influence or affect something.	ambiente	Un sottoinsieme dell'infrastruttura IT utilizzato per uno scopo particolare, ad esempio un ambiente di produzione o di test. Il termine può anche indicare le condizioni esterne che influiscono o agiscono su un elemento.
error	A flaw or vulnerability that may cause incidents.	errore	Un difetto o una vulnerabilità che può causare uno o più incidenti.
error control	Problem management activities used to manage known errors.	controllo degli errori	Attività di gestione del problema utilizzate per gestire gli errori noti.
escalation	The act of sharing awareness or transferring ownership of an issue or work item.	escalation	L'atto di condividere la consapevolezza o di trasferire la responsabilità di una criticità o di un'attività di lavoro.
event	Any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item.	evento	Qualsiasi cambiamento di stato che sia significativo per la gestione di un servizio o di un altro elemento della configurazione.
external customer	A customer who works for an organization other than the service provider.	cliente esterno	Un cliente che lavora per un'organizzazione diversa dal fornitore del servizio.
failure	A loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output or outcome.	malfunzionamento	Una perdita della capacità di operare secondo le specifiche o di fornire l'output o il risultato richiesto.
feedback loop	A technique whereby the outputs of one part of a system are used as inputs to the same part of the system.	ciclo di feedback	Una tecnica che prevede l'utilizzo degli output di una parte di un sistema come input per la stessa parte del sistema.
four dimensions of service management	The four perspectives that are critical to the effective and efficient facilitation of value for customers and other stakeholders in the form of products and services.	le quattro dimensioni della gestione del servizio	Le quattro prospettive fondamentali per favorire, in maniera efficace ed efficiente, la creazione di valore per i clienti e per le altre parti interessate sotto forma di prodotti e servizi.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
goods	Tangible resources that are transferred or available for transfer from a service provider to a service consumer, together with ownership and associated rights and responsibilities.	beni	Risorse tangibili trasferite o disponibili per il trasferimento da un fornitore a un consumatore di servizi, insieme alla proprietà con i diritti e le responsabilità associati.
governance	The means by which an organization is directed and controlled.	governance	I metodi con cui viene diretta e controllata un'organizzazione.
identity	A unique name that is used to identify and grant system access rights to a user, person, or role.	identità	Un nome univoco utilizzato per identificare e concedere i diritti di accesso al sistema ad un utente, una persona o un ruolo.
improve	The value chain activity that ensures continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.	migliorare	L'attività della catena del valore che assicura il miglioramento continuo di prodotti, servizi e pratiche in tutte le attività della catena del valore e nelle quattro dimensioni della gestione del servizio.
incident	An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.	incidente	Un'interruzione di un servizio o riduzione nella qualità di un servizio non pianificata.
incident management	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	gestione degli incidenti	La pratica con cui viene ridotto al minimo l'impatto negativo degli incidenti ripristinando il normale funzionamento del servizio il più rapidamente possibile.
information and technology	One of the four dimensions of service management. It includes the information and knowledge used to deliver services, and the information and technologies used to manage all aspects of the service value system.	informazioni e tecnologia	Una delle quattro dimensioni della gestione del servizio. Include informazioni e conoscenze utilizzate per erogare i servizi e informazioni e tecnologie utilizzate per gestire tutti gli aspetti del sistema di valore del servizio.
information security management practice	The practice of protecting an organization by understanding and managing risks to the confidentiality, integrity, and availability of information.	pratica per la gestione della sicurezza delle informazioni	La pratica con cui un'organizzazione viene protetta mediante la comprensione e la gestione dei rischi per la riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
information security policy	The policy that governs an organization's approach to information security management.	politica per la sicurezza delle informazioni	La politica che governa l'approccio di un'organizzazione alla gestione della sicurezza delle informazioni.
infrastructure and platform management practice	The practice of overseeing the infrastructure and platforms used by an organization. This enables the monitoring of technology solutions available, including solutions from third parties.	pratica per la gestione dell'infrastruttura e delle piattaforme	La pratica con cui viene eseguita la supervisione dell'infrastruttura e delle piattaforme utilizzate da un'organizzazione. Consente il monitoraggio delle soluzioni tecnologiche disponibili, incluse soluzioni di terze parti.
integrity	A security objective that ensures information is only modified by authorized personnel and activities.	integrità	Un obiettivo di sicurezza per cui le informazioni possono essere modificate solo da soggetti autorizzati e mediante attività autorizzate.
internal customer	A customer who works for the same organization as the service provider.	cliente interno	Un cliente che lavora per la stessa organizzazione del fornitore del servizio.
Internet of Things	The interconnection of devices via the internet that were not traditionally thought of as IT assets, but now include embedded computing capability and network connectivity.	Internet of Things	L'interconnessione tramite Internet di dispositivi che non erano tradizionalmente considerati asset IT, ma che ora includono abilità di calcolo e connettività di rete integrate.
IT asset	Any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.	asset IT	Qualsiasi componente con un valore finanziario in grado di contribuire alla fornitura di un prodotto o all'erogazione di un servizio IT.
IT asset management practice	The practice of planning and managing the full lifecycle of all IT assets.	pratica per la gestione degli asset IT	La pratica con cui viene pianificato e gestito l'intero ciclo di vita di tutti gli asset IT.
IT infrastructure	All of the hardware, software, networks, and facilities that are required to develop, test, deliver, monitor, manage, and support IT services.	infrastruttura IT	L'insieme di hardware, software, reti e strutture richiesti per sviluppare, collaudare, erogare, monitorare, gestire e supportare i servizi IT.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
IT service	A service based on the use of information technology.	servizio IT	Un servizio basato sull'uso dell'Information Technology.
ITIL	Best-practice guidance for IT service management.	ITIL	Linee guida sulle migliori pratiche per la gestione dei servizi IT.
ITIL guiding principles	Recommendations that can guide an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.	principi guida di ITIL	Raccomandazioni in grado di guidare un'organizzazione in tutte le circostanze, a prescindere dai cambiamenti nei suoi propositi, nelle strategie, nel tipo di lavoro o nella struttura della dirigenza.
ITIL service value chain	An operating model for service providers that covers all the key activities required to effectively manage products and services.	catena del valore del servizio ITIL	Un modello operativo per i fornitori di servizi che comprende tutte le attività chiave necessarie per un'efficace gestione di prodotti e servizi.
Kanban	A method for visualizing work, identifying potential blockages and resource conflicts, and managing work in progress.	Kanban	Un metodo per visualizzare il lavoro, identificare potenziali blocchi o conflitti di risorse e gestire il lavoro in corso.
key performance indicator (KPI)	An important metric used to evaluate the success in meeting an objective.	indicatore chiave di prestazione (KPI)	Una metrica importante utilizzata per valutare il successo nel conseguimento di un obiettivo.
knowledge management practice	The practice of maintaining and improving the effective, efficient, and convenient use of information and knowledge across an organization.	pratica per la gestione della conoscenza	La pratica con cui viene mantenuto e migliorato l'utilizzo efficace, efficiente e pratico di informazioni e conoscenze all'interno di un'organizzazione.
known error	A problem that has been analysed but has not been resolved.	errore noto	Un problema che è stato analizzato ma non è stato risolto.
Lean	An approach that focuses on improving workflows by maximizing value through the elimination of waste.	Lean	Un approccio incentrato sul miglioramento dei flussi di lavoro per cui si consegue il massimo del valore attraverso l'eliminazione degli sprechi.

Term	Definition	Termine	Definizione
lifecycle	The full set of stages, transitions, and associated statuses in the life of a service, product, practice, or other entity.	ciclo di vita	L'insieme completo di stadi, transizioni e stati associati nella vita di un servizio, un prodotto, una pratica o altra entità.
live	Refers to a service or other configuration item operating in the live environment.	in produzione	Indica un servizio o altro elemento della configurazione che opera nell'ambiente di produzione.
live environment/production environment	A controlled environment used in the delivery of IT services to service consumers.	ambiente di produzione	Un ambiente controllato utilizzato nell'erogazione dei servizi IT ai consumatori di servizi.
maintainability	The ease with which a service or other entity can be repaired or modified.	manutenibilità	La facilità con cui è possibile riparare o modificare un servizio o altra entità.
major incident	An incident with significant business impact, requiring an immediate coordinated resolution.	incidente critico	Un incidente con un impatto significativo sul business che richiede una risoluzione immediata e coordinata.
management system	Interrelated or interacting elements that establish policy and objectives and enable the achievement of those objectives.	sistema di gestione	Elementi con interrelazione o interazione reciproca che determinano politiche e obiettivi e consentono di raggiungere tali obiettivi.
maturity	A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of an organization, practice, or process.	maturità	Una misura dell'affidabilità, efficienza ed efficacia di un'organizzazione, una pratica o un processo.
mean time between failures (MTBF)	A metric of how frequently a service or other configuration item fails.	tempo medio tra malfunzionamenti	Una metrica della frequenza con cui un servizio o altro elemento della configurazione manifesta un malfunzionamento.
mean time to restore service (MTRS)	A metric of how quickly a service is restored after a failure.	tempo medio per ripristinare il servizio	Una metrica della rapidità con cui viene ripristinato un servizio in seguito a un malfunzionamento.
measurement and reporting	The practice of supporting good decision-making and continual improvement by decreasing levels of uncertainty.	misurazione e reporting	La pratica che supporta un corretto processo decisionale e un miglioramento continuo grazie alla riduzione dei livelli di incertezza.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
metric	A measurement or calculation that is monitored or reported for management and improvement.	metrica	Una misurazione o dei calcoli soggetti a monitoraggio o reporting a scopo di gestione e miglioramento.
minimum viable product (MVP)	A product with just enough features to satisfy early customers, and to provide feedback for future product development.	prodotto minimo funzionante	Un prodotto con un numero di funzionalità appena sufficienti a soddisfare i clienti iniziali e fornire feedback per lo sviluppo del prodotto futuro.
mission	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization.	missione	Una descrizione breve ma completa dello scopo e delle intenzioni complessive di una organizzazione.
model	A representation of a system, practice, process, service, or other entity that is used to understand and predict its behaviour and relationships.	modello	Una rappresentazione di un sistema, una pratica, un processo, un servizio o altra entità utilizzata per comprenderne e prevederne comportamento e relazioni.
modelling	The activity of creating, maintaining, and utilizing models.	modellazione	L'attività con cui vengono creati, mantenuti e utilizzati i modelli.
monitoring	Repeated observation of a system, practice, process, service, or other entity to detect events and to ensure that the current status is known.	monitoraggio	Osservazione ripetuta di un sistema, una pratica, un processo, un servizio o altra entità per rilevare eventi e assicurare che sia noto lo stato attuale.
monitoring and event management practice	The practice of systematically observing services and service components, and recording and reporting selected changes of state identified as events.	pratica per il monitoraggio e la gestione di eventi	La pratica con cui i servizi e i componenti dei servizi vengono osservati sistematicamente e i cambiamenti di stato selezionati, identificati come eventi, vengono registrati e inseriti in un report.
obtain/build	The value chain activity that ensures service components are available when and where they are needed, and that they meet agreed specifications.	ottenere/costruire	L'attività della catena del valore che assicura che i componenti del servizio siano disponibili quando e dove richiesto e che siano conformi alle specifiche concordate.

Term	Definition	Termine	Definizione
operation	The routine running and management of an activity, product, service, or other configuration item.	esercizio	L'esecuzione e la gestione di routine di un'attività, un prodotto, un servizio o altro elemento della configurazione.
operational technology	The hardware and software solutions that detect or cause changes in physical processes through direct monitoring and/or control of physical devices such as valves, pumps, etc.	tecnologia operativa	Le soluzioni hardware e software che rilevano o provocano cambiamenti nei processi fisici attraverso il monitoraggio e/o il controllo diretto di dispositivi fisici quali valvole, pompe, ecc.
organization	A person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives.	organizzazione	Una persona o un gruppo di persone che ha compiti specifici, con responsabilità, autorità e relazioni per conseguire i propri obiettivi.
organizational change management practice	The practice of ensuring that changes in an organization are smoothly and successfully implemented and that lasting benefits are achieved by managing the human aspects of the changes.	pratica per la gestione dei cambiamenti organizzativi	La pratica che garantisce che i cambiamenti in un'organizzazione vengano realizzati senza intoppi e con successo e che si conseguano benefici duraturi gestendo anche i relativi aspetti umani dei cambiamenti.
organizational resilience	The ability of an organization to anticipate, prepare for, respond to, and adapt to unplanned external influences.	resilienza dell'organizzazione	L'abilità di un'organizzazione di anticipare, prepararsi, rispondere ed adattarsi ad influenze esterne non pianificate.
organizational velocity	The speed, effectiveness, and efficiency with which an organization operates. Organizational velocity influences time to market, quality, safety, costs, and risks.	velocità organizzativa	La rapidità, l'efficienza e l'efficacia con cui opera un'organizzazione. La velocità dell'organizzazione influisce sul time to market, sulla qualità, la sicurezza, i costi e i rischi.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.



Term	Definition	Termine	Definizione
organizations and people	One of the four dimensions of service management. It ensures that the way an organization is structured and managed, as well as its roles, responsibilities, and systems of authority and communication, is well defined and supports its overall strategy and operating model.	organizzazioni e persone	Una delle quattro dimensioni della gestione del servizio. Assicura che il modo in cui è strutturata e gestita un'organizzazione, così come i suoi ruoli, le responsabilità e i sistemi di autorità e comunicazione, sia ben definito e supporti la strategia e il modello operativo nel suo complesso.
outcome	A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.	risultato	Un esito per una parte interessata reso possibile da uno o più output.
output	A tangible or intangible deliverable of an activity.	output	Un risultato, tangibile o intangibile, di un'attività.
outsourcing	The process of having external suppliers provide products and services that were previously provided internally.	outsourcing	Il processo attraverso il quale ci si rivolge a fornitori esterni per ottenere prodotti e servizi che in precedenza venivano forniti internamente.
partners and suppliers	One of the four dimensions of service management. It encompasses the relationships an organization has with other organizations that are involved in the design, development, deployment, delivery, support, and/or continual improvement of services.	partner e fornitori	Una delle quattro dimensioni della gestione del servizio. Comprende le relazioni di un'organizzazione con altre organizzazioni coinvolte nella progettazione, nello sviluppo, nel deployment, nell'erogazione, nel supporto e/o nel miglioramento continuo dei servizi.
partnership	A relationship between two organizations that involves working closely together to achieve common goals and objectives.	collaborazione	Una relazione tra due organizzazioni che implica una stretta cooperazione per raggiungere propositi e obiettivi comuni.
performance	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, practice, or service.	performance	Una misura di ciò che è stato realizzato o erogato da un sistema, una persona, un gruppo di lavoro, una pratica o un servizio.
pilot	A test implementation of a service with a limited scope in a live environment.	pilota	Un'implementazione di prova di un servizio con un ambito di applicazione limitato in un ambiente di esercizio.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
plan	The value chain activity that ensures a shared understanding of the vision, current status, and improvement direction for all four dimensions and all products and services across an organization.	pianificare	L'attività della catena del valore che assicura una comprensione condivisa della visione, dello stato attuale e della direzione di miglioramento per tutte e quattro le dimensioni e tutti i prodotti e i servizi in un'organizzazione.
policy	Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities.	politica	Aspettative e intenzioni della Direzione formalmente documentate, utilizzate per indirizzare decisioni e attività.
portfolio management practice	The practice of ensuring that an organization has the right mix of programmes, projects, products, and services to execute its strategy within its funding and resource constraints.	pratica per la gestione del portafoglio	La pratica con cui viene assicurato che un'organizzazione abbia la giusta combinazione di programmi, progetti, prodotti e servizi per mettere in pratica la propria strategia entro i propri vincoli di copertura finanziaria e risorse.
post-implementation review (PIR)	A review after the implementation of a change, to evaluate success and identify opportunities for improvement.	riesame post implementazione	Una revisione dopo l'implementazione di un cambiamento, volto a valutare il successo e identificare le opportunità di miglioramento.
practice	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	pratica	Un insieme di risorse organizzative pensato per svolgere un lavoro o conseguire un obiettivo.
problem	A cause, or potential cause, of one or more incidents.	problema	Una causa o potenziale causa di uno o più incidenti.
problem management practice	The practice of reducing the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents, and managing workarounds and known errors.	pratica per la gestione dei problemi	La pratica con cui si riduce la probabilità e l'impatto degli incidenti individuandone le cause attuali o potenziali e gestendo i workaround e gli errori noti.
procedure	A documented way to carry out an activity or a process.	procedura	Un modo documentato di svolgere un'attività o un processo.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
process	A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs. Processes define the sequence of actions and their dependencies.	processo	Un insieme di attività correlate o collegate, che trasformano gli input in output. I processi definiscono la sequenza delle azioni e le relative dipendenze.
product	A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	prodotto	Una configurazione delle risorse di un'organizzazione progettata per offrire valore a un cliente.
programme	A set of related projects and activities, and an organization structure created to direct and oversee them.	programma	Un insieme di progetti e attività correlati e una struttura dell'organizzazione creata per orientarli e supervisionarli.
project	A temporary structure that is created for the purpose of delivering one or more outputs (or products) according to an agreed business case.	progetto	Una struttura temporanea creata allo scopo di fornire uno o più output (o prodotti) sulla base di un business case concordato.
project management practice	The practice of ensuring that all an organization's projects are successfully delivered.	pratica per la gestione dei progetti	La pratica con cui viene assicurato che tutti i progetti di un'organizzazione siano realizzati con successo.
quick win	An improvement that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort.	quick win	Un miglioramento che ci si aspetta fornisca un ritorno dell'investimento a breve termine con un costo e uno sforzo relativamente contenuti.
record	A document stating results achieved and providing evidence of activities performed.	registrazione	Un'evidenza documentata dei risultati conseguiti e fornisce una prova delle attività svolte.
recovery	The activity of returning a configuration item to normal operation after a failure.	ripristino	L'attività con cui un elemento della configurazione viene riportato al normale funzionamento dopo un guasto.
recovery point objective (RPO)	The point to which information used by an activity must be restored to enable the activity to operate on resumption.	obiettivo del punto di ripristino	La misura del livello in cui le informazioni utilizzate da un'attività devono essere ripristinate per consentire all'attività di funzionare quando viene ripresa.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
recovery time objective (RTO)	The maximum acceptable period of time following a service disruption that can elapse before the lack of business functionality severely impacts the organization.	obiettivo temporale del ripristino	Il periodo di tempo massimo accettabile che può trascorrere dopo l'interruzione di un servizio prima che la mancanza delle funzionalità aziendali impatti in modo grave sull'organizzazione.
relationship management practice	The practice of establishing and nurturing links between an organization and its stakeholders at strategic and tactical levels.	pratica per la gestione delle relazioni	La pratica con cui vengono stabiliti e coltivati i collegamenti tra un'organizzazione e le sue parti interessate a livello strategico e tattico.
release	A version of a service or other configuration item, or a collection of configuration items, that is made available for use.	rilascio	Una versione di un servizio o altro elemento della configurazione, oppure un insieme di elementi della configurazione, resa disponibile per l'uso.
release management practice	The practice of making new and changed services and features available for use.	pratica per la gestione dei rilasci	La pratica che rende disponibili all'uso servizi e funzionalità nuovi o modificati.
reliability	The ability of a product, service, or other configuration item to perform its intended function for a specified period of time or number of cycles.	affidabilità	La caratteristica per cui un prodotto, un servizio o altro elemento della configurazione è in grado di svolgere la funzione prevista per un periodo di tempo o un numero di cicli specificato.
request catalogue	A view of the service catalogue, providing details on service requests for existing and new services, which is made available for the user.	catalogo delle richieste	Una panoramica del catalogo dei servizi che fornisce dettagli sulle richieste di servizio per servizi nuovi ed esistenti, messa a disposizione dell'utente.
request for change (RFC)	A description of a proposed change used to initiate change enablement.	richiesta di cambiamento	Una proposta di cambiamento utilizzata per avviarne l'abilitazione.
resolution	The action of solving an incident or problem.	risoluzione	L'azione con cui viene risolto un incidente o un problema.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
resource	Personnel, material, finance or other entity required for the execution of an activity or the achievement of an objective. Resources used by an organization may be owned by the organization or used according to an agreement with the resource owner.	risorsa	Entità personale, materiale, finanziaria o di altro genere richiesta per lo svolgimento di un'attività o il conseguimento di un obiettivo. Le risorse utilizzate da un'organizzazione possono essere di proprietà della stessa organizzazione o utilizzate in base a un accordo con il proprietario della risorsa.
retire	The act of permanently withdrawing a product, service, or other configuration item from use.	ritirare	L'atto di ritirare definitivamente un prodotto, un servizio o altro elemento della configurazione.
risk	A possible event that could cause harm or loss, or make it more difficult to achieve objectives. Can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	rischio	Un possibile evento che potrebbe causare un danno o una perdita o compromettere la capacità di raggiungere gli obiettivi. Il termine può indicare inoltre l'incertezza del risultato e può essere usato nel contesto della misurazione della probabilità di un risultato positivo, come pure negativo.
risk assessment	An activity to identify, analyse, and evaluate risks.	valutazione del rischio	Un'attività volta a identificare, analizzare e valutare i rischi.
risk management practice	The practice of ensuring that an organization understands and effectively handles risks.	pratica per la gestione dei rischi	La pratica con cui viene assicurato che un'organizzazione comprenda e gestisca con efficacia i rischi.
service	A means of enabling value co-creation by facilitating outcomes that customers want to achieve, without the customer having to manage specific costs and risks.	servizio	Un mezzo per abilitare la co-creazione del valore favorendo il conseguimento dei risultati che i clienti desiderano ottenere senza dover gestire costi e rischi specifici.
service action	Any action required to deliver a service output to a user. Service actions may be performed by a service provider resource, by service users, or jointly.	azione del servizio	Qualsiasi azione richiesta per fornire l'output di un servizio a un utente. Le azioni del servizio possono essere eseguite da una risorsa del fornitore del servizio, dagli utenti del servizio oppure da entrambi congiuntamente.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
service architecture	A view of all the services provided by an organization. It includes interactions between the services, and service models that describe the structure and dynamics of each service.	architettura dei servizi	Una vista di tutti i servizi forniti da un'organizzazione. Include le interazioni tra i servizi e i modelli che descrivono la struttura e le dinamiche di ciascun servizio.
service catalogue	Structured information about all the services and service offerings of a service provider, relevant for a specific target audience.	catalogo dei servizi	Informazioni strutturate su tutti i servizi e le offerte di servizio di un fornitore di servizio, pertinenti ad uno specifico gruppo di destinatari.
service catalogue management practice	The practice of providing a single source of consistent information on all services and service offerings, and ensuring that it is available to the relevant audience.	pratica per la gestione del catalogo dei servizi	La pratica che fornisce una singola fonte di informazioni coerenti su tutti i servizi e le offerte e garantisce che siano disponibili agli opportuni destinatari.
service configuration management practice	The practice of ensuring that accurate and reliable information about the configuration of services, and the configuration items that support them, is available when and where needed.	pratica per la gestione della configurazione del servizio	La pratica con cui viene assicurata la disponibilità, quando e dove richiesto, di informazioni accurate e affidabili sulla configurazione dei servizi e degli elementi della configurazione che li supportano.
service consumption	Activities performed by an organization to consume services. It includes the management of the consumer's resources needed to use the service, service actions performed by users, and the receiving (acquiring) of goods (if required).	consumo del servizio	Le attività svolte da un'organizzazione per consumare i servizi. Include la gestione delle risorse del consumatore necessarie per l'uso del servizio, le azioni del servizio eseguite dagli utenti e la ricezione (acquisizione) dei beni (se richiesta).
service continuity management practice	The practice of ensuring that service availability and performance are maintained at a sufficient level in case of a disaster.	pratica per la gestione della continuità del servizio	La pratica con cui viene assicurato che la disponibilità e la performance del servizio vengano mantenute a un livello sufficiente in caso di disastro.
service design practice	The practice of designing products and services that are fit for purpose, fit for use, and that can be delivered by the organization and its ecosystem.	pratica per la progettazione dei servizi	La pratica con cui vengono progettati prodotti e servizi adatti allo scopo, adatti all'utilizzo e che possono essere erogati dall'organizzazione e dal suo ecosistema.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
service desk	The point of communication between the service provider and all its users.	service desk	Il punto di comunicazione tra il fornitore del servizio e tutti i suoi utenti.
service desk practice	The practice of capturing demand for incident resolution and service requests.	pratica per il service desk	La pratica per registrare sia le richieste di risoluzione di incidenti sia le richieste di servizio.
service financial management practice	The practice of supporting an organization's strategies and plans for service management by ensuring that the organization's financial resources and investments are being used effectively.	pratica per la gestione degli aspetti finanziari del servizio	La pratica che supporta le strategie e i piani aziendali per la gestione del servizio assicurando che le risorse finanziarie e gli investimenti dell'organizzazione vengano utilizzati con efficacia.
service level	One or more metrics that define expected or achieved service quality.	livello di servizio	Una o più metriche che definiscono la qualità del servizio prevista o conseguita.
service level agreement (SLA)	A documented agreement between a service provider and a customer that identifies both services required and the expected level of service.	accordo sul livello di servizio	Un accordo formale tra un fornitore del servizio e un cliente che identifica sia i servizi richiesti sia il livello di servizio previsto.
service level management practice	The practice of setting clear business-based targets for service performance so that the delivery of a service can be properly assessed, monitored, and managed against these targets.	pratica per la gestione dei livelli di servizio	La pratica con cui vengono stabiliti dei traguardi chiari e basati sul business per le performance del servizio, in modo da poter valutare, monitorare e gestire l'erogazione di un servizio a fronte di tali traguardi.
service management	A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.	gestione del servizio	Un insieme di abilità organizzative specializzate nel consentire la creazione del valore per i clienti sotto forma di servizi.
service offering	A formal description of one or more services, designed to address the needs of a target consumer group. A service offering may include goods, access to resources, and service actions.	offerta di servizio	Una descrizione formale di uno o più servizi, progettati per soddisfare le esigenze di un gruppo di consumatori specifico. Un'offerta di servizio può includere beni, accesso a risorse e azioni del servizio.

Term	Definition	Termine	Definizione
service owner	A role that is accountable for the delivery of a specific service.	responsabile del servizio	Un ruolo che ha la responsabilità ultima (accountability) per l'erogazione di uno specifico servizio.
service portfolio	A complete set of products and services that are managed throughout their lifecycles by an organization.	portafoglio dei servizi	Un insieme completo di prodotti e servizi gestiti nel corso dei rispettivi cicli di vita, da un'organizzazione.
service provider	A role performed by an organization in a service relationship to provide services to consumers.	fornitore del servizio	Il ruolo svolto da un'organizzazione in una relazione di servizio per fornire servizi ai consumatori.
service provision	Activities performed by an organization to provide services. It includes management of the provider's resources, configured to deliver the service; ensuring access to these resources for users; fulfilment of the agreed service actions; service level management; and continual improvement. It may also include the supply of goods.	fornitura del servizio	Attività svolte da un'organizzazione per fornire i servizi. Include la gestione delle risorse del fornitore, configurate per erogare il servizio; l'assicurazione dell'accesso alle risorse per gli utenti; l'esecuzione completa delle operazioni del servizio concordate; la gestione del livello di servizio e il miglioramento continuo. Può inoltre includere la fornitura di beni.
service relationship	A cooperation between a service provider and service consumer. Service relationships include service provision, service consumption, and service relationship management.	relazione di servizio	Una collaborazione tra un fornitore del servizio ed un consumatore del servizio. Le relazioni di servizio includono la fornitura del servizio, il consumo del servizio e la gestione delle relazioni di servizio.
service relationship management	Joint activities performed by a service provider and a service consumer to ensure continual value co-creation based on agreed and available service offerings.	gestione delle relazioni di servizio	Le attività congiunte svolte da un fornitore del servizio e da un consumatore del servizio per assicurare una co-creazione continua del valore in base a offerte di servizio concordate e disponibili.
service request	A request from a user or a user's authorized representative that initiates a service action which has been agreed as a normal part of service delivery.	richiesta di servizio	Una richiesta presentata da un utente o dal rappresentante autorizzato di un utente che avvia una operazione di servizio che è stata concordata come facente parte del normale funzionamento del servizio.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.



Term	Definition	Termine	Definizione
service request management practice	The practice of supporting the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.	pratica per la gestione delle richieste di servizio	La pratica che tratta in modo semplice ed efficace richieste di servizio predefinite avviate dagli utenti garantendone così la qualità concordata.
service validation and testing practice	The practice of ensuring that new or changed products and services meet defined requirements.	pratica per la validazione ed il test dei servizi	La pratica con cui viene assicurato che i prodotti e servizi nuovi o modificati soddisfino i requisiti definiti.
service value system (SVS)	A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation.	sistema del valore di servizio (SVS)	Un modello che rappresenta il modo in cui tutti i componenti e le attività di un'organizzazione operano insieme per favorire la creazione del valore.
software development and management practice	The practice of ensuring that applications meet stakeholder needs in terms of functionality, reliability, maintainability, compliance, and auditability.	pratica per lo sviluppo e la gestione del software	La pratica con cui viene assicurato che le applicazioni soddisfino le esigenze delle parti interessate in termini di funzionalità, affidabilità, manutenibilità, conformità e verificabilità.
sourcing	The activity of planning and obtaining resources from a particular source type, which could be internal or external, centralized or distributed, and open or proprietary.	approvvigionamento	L'attività con cui vengono pianificate e ottenute le risorse provenienti da un particolare tipo di fonte, che può essere interna o esterna, centralizzata o distribuita e aperta o proprietaria.
specification	A documented description of the properties of a product, service, or other configuration item.	specifica	Una descrizione documentata delle proprietà di un prodotto, servizio o altro elemento della configurazione.
sponsor	The role that authorizes budget for service consumption. Can also be used to describe an organization or individual that provides financial or other support for an initiative.	sponsor	Il ruolo che autorizza il budget per il consumo del servizio. Il termine può essere utilizzato anche per descrivere un'organizzazione o un individuo che fornisce supporto finanziario o di altro genere per un'iniziativa.

Term	Definition	Termine	Definizione
stakeholder	A person or organization that has an interest or involvement in an organization, product, service, practice, or other entity.	parte interessata	Una persona o un'organizzazione che ha interesse o è coinvolta in un'organizzazione, un prodotto, un servizio, una pratica o altra entità.
standard	A document, established by consensus and approved by a recognized body, that provides for common and repeated use, mandatory requirements, guidelines, or characteristics for its subject.	standard	Un documento, fondato su un ampio consenso e approvato da un ente riconosciuto, che prevede un uso abituale e ricorrente, i requisiti obbligatori, le linee guida o le caratteristiche dell'elemento a cui è dedicato.
standard change	A low-risk, pre-authorized change that is well understood and fully documented, and which can be implemented without needing additional authorization.	cambiamento standard	Un cambiamento a basso rischio, pre-autorizzato, ben compreso e pienamente documentato, che può essere implementato senza richiedere ulteriori autorizzazioni.
status	A description of the specific states an entity can have at a given time.	stato	Una descrizione degli stati specifici in cui può trovarsi un'entità in un dato momento.
strategy management practice	The practice of formulating the goals of an organization and adopting the courses of action and allocation of resources necessary for achieving those goals.	pratica per la gestione delle strategie	La pratica con cui vengono formulati i propositi di un'organizzazione, adottate le linee di condotta e allocate le risorse necessarie per realizzare tali propositi.
supplier	A stakeholder responsible for providing services that are used by an organization.	fornitore	Parte interessata responsabile di fornire servizi utilizzati da un'organizzazione.
supplier management practice	The practice of ensuring that an organization's suppliers and their performance levels are managed appropriately to support the provision of seamless quality products and services.	pratica per la gestione dei fornitori	La pratica con cui viene assicurato che i fornitori di un'organizzazione e i loro livelli di performance siano gestiti adeguatamente per supportare la fornitura di prodotti e servizi sempre di qualità.
support team	A team with the responsibility to maintain normal operations, address users' requests, and resolve incidents and problems related to specified products, services, or other configuration items.	team di supporto	Un team responsabile di assicurare il normale funzionamento, trattare le richieste degli utenti e risolvere incidenti e problemi relativi a specifici prodotti, servizi o altri elementi della configurazione.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
system	A combination of interacting elements organized and maintained to achieve one or more stated purposes.	sistema	Una combinazione di elementi che interagiscono tra loro, organizzati e mantenuti al fine di ottenere uno o più scopi dichiarati.
systems thinking	A holistic approach to analysis that focuses on the way that a system's constituent parts work, interrelate, and interact over time, and within the context of other systems.	systems thinking	Un approccio olistico all'analisi che si concentra sul funzionamento, l'interrelazione e l'interazione delle parti costitutive di un sistema nel corso del tempo ed entro il contesto di altri sistemi.
technical debt	The total rework backlog accumulated by choosing workarounds instead of system solutions that would take longer.	debito tecnico	Il totale degli interventi di rilavorazione che si accumulerebbero nel caso si adottassero dei workaround anziché soluzioni di sistema che richiederebbero più tempo.
test environment	A controlled environment established to test products, services, and other configuration items.	ambiente di test	Un ambiente controllato in cui eseguire test di prodotti, servizi e altri elementi della configurazione.
third party	A stakeholder external to an organization.	terza parte	Una parte interessata esterna a un'organizzazione.
throughput	A measure of the amount of work performed by a product, service, or other system over a given period of time.	portata (throughput)	Una misura della quantità di lavoro svolto da un prodotto, servizio o altro sistema in un dato periodo di tempo.
transaction	A unit of work consisting of an exchange between two or more participants or systems.	transazione	Un'unità di lavoro che consiste in uno scambio tra due o più partecipanti o sistemi.
use case	A technique using realistic practical scenarios to define functional requirements and to design tests.	caso d'uso	Una tecnica che utilizza scenari pratici realistici per definire i requisiti funzionali e progettare i test.
user	The role that uses services.	utente	Il ruolo che utilizza i servizi.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
user experience (UX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and a service provider as perceived by a user.	esperienza dell'utente	La somma delle interazioni funzionali ed emotive con un servizio e un fornitore di servizi dalla prospettiva di un utente.
utility	The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does' and can be used to determine whether a service is 'fit for purpose'. To have utility, a service must either support the performance of the consumer or remove constraints from the consumer. Many services do both.	utilità	La funzionalità offerta da un prodotto o servizio per soddisfare una particolare esigenza. Il termine utilità può essere sintetizzato con "quello che il servizio fa" e può essere utilizzato per determinare se un servizio sia "adatto allo scopo". Per avere un'utilità, un servizio deve supportare le performance del consumatore o rimuovere dei vincoli al consumo. Molti servizi fanno entrambe le cose.
utility requirements	Functional requirements which have been defined by the customer and are unique to a specific product.	requisiti di utilità	Requisiti funzionali definiti dal cliente ed esclusivi di uno specifico prodotto.
validation	Confirmation that the system, product, service, or other entity meets the agreed specification.	validazione	Conferma della conformità del sistema, prodotto, servizio o altro elemento alla specifica concordata.
value	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	valore	La percezione dei vantaggi, dell'utilità e dell'importanza di qualcosa.
value chain activity	A step of the value chain that an organization takes in the creation of value.	attività della catena del valore	Un passaggio della catena del valore intrapreso da un'organizzazione nella creazione del valore.
value stream	A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers.	flusso del valore	Una serie di passaggi intrapresi da un'organizzazione per creare prodotti e servizi e fornirli ai consumatori.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
value streams and processes	One of the four dimensions of service management. It defines the activities, workflows, controls, and procedures needed to achieve the agreed objectives.	flussi del valore e processi	Una delle quattro dimensioni della gestione del servizio. Definisce le attività, i flussi di lavoro, i controlli e le procedure necessari per raggiungere gli obiettivi concordati.
vision	A defined aspiration of what an organization would like to become in the future.	visione	Una definizione chiara di ciò che l'organizzazione aspira a diventare nel futuro.
warranty	Assurance that a product or service will meet agreed requirements. Warranty can be summarized as 'how the service performs' and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. Warranty often relates to service levels aligned with the needs of service consumers. This may be based on a formal agreement, or it may be a marketing message or brand image. Warranty typically addresses such areas as the availability of the service, its capacity, levels of security, and continuity. A service may be said to provide acceptable assurance, or 'warranty', if all defined and agreed conditions are met.	garanzia	Assicurazione che un prodotto o servizio soddisferà i requisiti concordati. Il termine garanzia può essere sintetizzato con "quali sono le performance del servizio" e può essere utilizzato per determinare se un servizio è "adatto all'utilizzo". La garanzia spesso si riferisce a livelli di servizio allineati con le esigenze dei consumatori del servizio. Si potrebbe trattare di un accordo formale, oppure di un messaggio di marketing o della reputazione del brand. La garanzia tipicamente riguarda aree come la disponibilità del servizio, la sua capacità, i livelli di sicurezza e la continuità. Un servizio può essere considerato accettabile a livello di assicurazione, o "garanzia", se vengono soddisfatte tutte le condizioni definite e concordate.
warranty requirements	Typically non-functional requirements captured as inputs from key stakeholders and other practices.	requisiti di garanzia	Requisiti tipicamente non funzionali, acquisiti come input dalle principali parti interessate e dalle altre pratiche.
waterfall method	A development approach that is linear and sequential with distinct objectives for each phase of development.	metodo a cascata	Un approccio allo sviluppo lineare e sequenziale con obiettivi distinti per ogni fase di sviluppo.
work instruction	A detailed description to be followed in order to perform an activity.	istruzione di lavoro	Una descrizione dettagliata da seguire per svolgere un'attività.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

Term	Definition	Termine	Definizione
workaround	A solution that reduces or eliminates the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available. Some workarounds reduce the likelihood of incidents.	workaround	Una soluzione che riduce o elimina l'impatto di un incidente o di un problema per cui non è ancora disponibile una risoluzione completa. Alcuni workaround riducono l'eventualità di incidenti.
workforce and talent management practice	The practice of ensuring that an organization has the right people with the appropriate skills and knowledge and in the correct roles to support its business objectives.	pratica per la gestione del personale e delle relative attitudini	La pratica con cui viene assicurato che un'organizzazione abbia le persone giuste al posto giusto con le competenze e conoscenze adeguate a supportare gli obiettivi aziendali.

© AXELOS Limited 2019

Tutti i diritti riservati.

La riproduzione di questo materiale necessita del permesso di AXELOS Limited.

Il logo a vortice AXELOS è un marchio registrato di AXELOS Limited.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited.

