

ITIL® Foundation

Wydanie ITIL 4

Glosariusz

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

Glosariusz terminów i definicji

Term	Definition	Termin	Definicja
acceptance criteria	A list of minimum requirements that a service or service component must meet for it to be acceptable to key stakeholders.	kryteria akceptacji	Lista minimalnych wymagań, które usługa lub komponent usługi muszą spełnić, aby uzyskać akceptację kluczowych interesariuszy.
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	Ogólny termin określający zbiór metodyk i technik, które wspólnie umożliwiają zespołom i poszczególnym osobom pracę w sposób nakierowany na współpracę, ustalanie priorytetów, iteracyjne i przyrostowe dostarczanie rozwiązań oraz stosowanie timeboxów. Istnieje kilka konkretnych metodyk sklasyfikowanych jako zwinne, takich jak Scrum, Lean i 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.	praktyka zarządzania architekturą	Praktyka zapewniająca zrozumienie wszystkich poszczególnych elementów tworzących organizację i powiązań między nimi.
asset register	A database or list of assets, capturing key attributes such as ownership and financial value.	rejestr zasobów	Baza danych lub lista zasobów służąca do rejestrowania kluczowych atrybutów, takich jak własność i wartość finansowa.
availability	The ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required.	dostępność	Zdolność usługi IT lub innego elementu konfiguracji do pełnienia swojej uzgodnionej funkcji, gdy jest to wymagane.
availability management practice	The practice of ensuring that services deliver agreed levels of availability to meet the needs of customers and users.	praktyka zarządzania dostępnością	Praktyka zapewniania, że usługi dostarczają uzgodnione poziomy dostępności w celu zaspokojenia potrzeb klientów i użytkowników.

Term	Definition	Termin	Definicja
baseline	A report or metric that serves as a starting point against which progress or change can be assessed.	stan odniesienia	Raport lub metryka służąca jako punkt wyjścia, na podstawie którego można ocenić postęp lub zmianę.
best practice	A way of working that has been proven to be successful by multiple organizations.	najlepsza praktyka	Sposób pracy, którego skuteczność została potwierdzona przez wiele organizacji.
big data	The use of very large volumes of structured and unstructured data from a variety of sources to gain new insights.	big data	Wykorzystywanie bardzo dużych ilości ustrukturyzowanych i nieustrukturyzowanych danych z różnych źródeł w celu uzyskiwania nowych informacji.
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.	praktyka analizy biznesowej	Praktyka analizowania organizacji biznesowej lub pewnego elementu organizacji biznesowej w celu zdefiniowania jej potrzeb i zarekomendowania rozwiązań pozwalających zaspokoić te potrzeby i/lub rozwiązać problem biznesowy oraz wytworzyć wartość dla interesariuszy.
business case	A justification for expenditure of organizational resources, providing information about costs, benefits, options, risks, and issues.	uzasadnienie biznesowe	Uzasadnienie wydatkowania zasobów organizacyjnych dostarczające informacji o kosztach, korzyściach, opcjach, ryzykach i zagadnieniach.
business impact analysis (BIA)	A key activity in the practice of service continuity management that identifies vital business functions and their dependencies.	analiza wpływu na biznes (BIA)	Kluczowe działanie w praktyce zarządzania ciągłością usług, które identyfikuje niezbędne funkcje biznesowe i zależności między nimi.
business relationship manager (BRM)	A role responsible for maintaining good relationships with one or more customers.	menedżer ds. relacji z biznesem (BRM)	Rola odpowiedzialna za utrzymywanie dobrych relacji z jednym klientem lub większą liczbą klientów.
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.	zgłoszenie	Interakcja (np. rozmowa telefoniczna) z service desk. Rozmowa może zakończyć się zarejestrowaniem wniosku o usługę lub incydentu.
call/contact centre	An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing calls and other interactions.	centrum zgłoszeń / centrum kontaktowe	Organizacja lub jednostka biznesowa, która obsługuje dużą liczbę zgłoszeń przychodzących i wychodzących oraz innych interakcji.

Term	Definition	Termin	Definicja
capability	The ability of an organization, person, process, application, configuration item, or IT service to carry out an activity.	umiejętność	Zdolność organizacji, osoby, procesu, aplikacji, elementu konfiguracji lub usługi IT do wykonywania działania.
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.	praktyka zarządzania potencjałem wykonawczym i wydajnością	Praktyka zapewniania, że usługi osiągają uzgodnione i oczekiwane poziomy wydajności, zaspokajając obecne i przyszłe zapotrzebowanie w sposób efektywny kosztowo.
capacity planning	The activity of creating a plan that manages resources to meet demand for services.	planowanie potencjału wykonawczego	Działanie polegające na tworzeniu planu zarządzania zasobami w celu zaspokojenia zapotrzebowania na usługi.
change	The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services.	zmiana	Dodanie, zmodyfikowanie lub usunięcie czegokolwiek, co mogłoby mieć bezpośredni lub pośredni wpływ na usługi.
change authority	A person or group responsible for authorizing a change.	zatwierdzający zmiany	Osoba lub grupa odpowiedzialna za autoryzację zmiany.
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.	praktyka umożliwiania zmian	Praktyka zapewniania właściwej oceny ryzyka, autoryzacji zmian do wprowadzenia i zarządzania harmonogramem zmian w celu maksymalizacji liczby udanych zmian usług i produktów.
change model	A repeatable approach to the management of a particular type of change.	model zmiany	Powtarzalne podejście do zarządzania określonym rodzajem zmiany.
change schedule	A calendar that shows planned and historical changes.	harmonogram zmian	Kalendarz, w którym są przedstawione zmiany planowane i historyczne.
charging	The activity that assigns a price for services.	naliczanie opłat	Działanie polegające na przypisywaniu cen za usługi.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	chmura obliczeniowa	Model umożliwiający dostęp sieciowy na żądanie do współużytkowanej puli konfigurowalnych zasobów obliczeniowych, które można szybko zapewnić, minimalizując przy tym nakłady na zarządzanie lub interakcje z dostawcą.
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.	zgodność	Czynność polegająca na zapewnianiu, że jest przestrzegana odpowiednia norma lub zestaw zaleceń, bądź że jest stosowane właściwe, spójne zarządzanie kosztami lub inne praktyki.
confidentiality	A security objective that ensures information is not made available or disclosed to unauthorized entities.	poufność	Cel związany z bezpieczeństwem polegający na zapewnianiu, że informacje nie są udostępniane ani ujawniane nieupoważnionym podmiotom.
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.	konfiguracja	Układ elementów konfiguracji (CI) lub innych zasobów, które współpracują ze sobą w celu dostarczenia produktu lub usługi. Termin „konfiguracja” może być też używany do opisywania ustawień parametrów jednego elementu CI lub większej liczby takich elementów.
configuration item (CI)	Any component that needs to be managed in order to deliver an IT service.	element konfiguracji (CI)	Każdy komponent, którym należy zarządzać w celu świadczenia usługi IT.
configuration management database (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also maintains the relationships between configuration records.	baza zarządzania konfiguracjami (CMDB)	Baza danych używana do przechowywania zapisów konfiguracji podczas ich cyklu życia. Baza CMDB przechowuje również relacje między zapisami konfiguracji.
configuration management system (CMS)	A set of tools, data, and information that is used to support service configuration management.	system zarządzania konfiguracją (CMS)	Zestaw narzędzi, danych i informacji używanych do wspierania zarządzania konfiguracją usług.
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.	zapis konfiguracji	Zapis zawierający szczegóły elementu konfiguracji (CI). Każdy zapis konfiguracji dokumentuje cykl życia pojedynczego elementu CI. Zapisy konfiguracji są przechowywane w bazie zarządzania konfiguracjami.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	praktyka ciągłego doskonalenia	Praktyka dostosowywania praktyk i usług organizacji do zmieniających się potrzeb biznesowych poprzez ciągłą identyfikację i doskonalenie wszystkich elementów uwzględnianych w skutecznym zarządzaniu produktami i usługami.
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.	ciągłe wdrażanie	Zintegrowany zestaw praktyk i narzędzi służących do wdrażania zmian oprogramowania w środowisku produkcyjnym. Te zmiany oprogramowania przeszły już z powodzeniem wstępnie zdefiniowane zautomatyzowane testy.
continuous integration / continuous delivery	An integrated set of practices and tools used to merge developers' code, build and test the resulting software, and package it so that it is ready for deployment.	ciągła integracja / ciągłe dostarczanie	Zintegrowany zestaw praktyk i narzędzi używanych do scalania kodu programistów, budowania i testowania powstałego oprogramowania oraz pakowania go w taki sposób, aby było gotowe do wdrożenia.
control	The means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved, or that a process is followed.	kontrola	Sposób zarządzania ryzykiem zapewniający, że cel biznesowy został osiągnięty lub że proces jest przestrzegany.
cost	The amount of money spent on a specific activity or resource.	koszt	Suma pieniędzy wydana na określone działanie lub zasób.
cost centre	A business unit or project to which costs are assigned.	centrum kosztów	Jednostka biznesowa lub projekt, do których przypisano koszty.
critical success factor (CSF)	A necessary precondition for the achievement of intended results.	krytyczny czynnik sukcesu (CSF)	Warunek wstępny niezbędny do osiągnięcia zamierzonych rezultatów.
culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices.	kultura	Zbiór wartości współdzielonych przez grupę ludzi, obejmujący oczekiwania co do sposobu zachowania, idee, przekonania i praktyki.
customer	The role that defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	klient	Rola definiująca wymagania dotyczące usługi i odpowiedzialna za rezultaty wykorzystania usługi.

Term	Definition	Termin	Definicja
customer experience (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a service customer.	doświadczenia klienta (CX)	Suma funkcjonalnych i emocjonalnych interakcji z usługą i dostawcą usług z punktu widzenia klienta usługi.
dashboard	A real-time graphical representation of data.	tablica wskaźników	Graficzna reprezentacja danych w czasie rzeczywistym.
deliver and support	The value chain activity that ensures services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations.	dostarczanie i wspieranie	Działanie łańcucha wartości zapewniające, że usługi są dostarczane i wspierane zgodnie z uzgodnionymi specyfikacjami i oczekiwaniami interesariuszy.
demand	Input to the service value system based on opportunities and needs from internal and external stakeholders.	zapotrzebowanie	Wkład w system wartości usług oparty na możliwościach i potrzebach interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych.
deployment	The movement of any service component into any environment.	wdrożenie	Przeniesienie dowolnego komponentu usługi do dowolnego środowiska.
deployment management practice	The practice of moving new or changed hardware, software, documentation, processes, or any other service component to live environments.	praktyka zarządzania wdrażaniem	Praktyka przenoszenia nowego lub zmienionego sprzętu, oprogramowania, dokumentacji, procesów lub dowolnego innego komponentu usługi do środowisk produkcyjnych.
design and transition	The value chain activity that ensures products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs, and time to market.	projektowanie i przekazywanie	Działanie łańcucha wartości zapewniające, że produkty i usługi stale spełniają oczekiwania interesariuszy dotyczące jakości, kosztów i czasu wprowadzania na rynek.
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	Praktyczne i skoncentrowane na człowieku podejście stosowane przez projektantów produktów i usług do rozwiązywania złożonych problemów oraz znajdowania praktycznych i kreatywnych rozwiązań, które spełniają potrzeby organizacji i jej klientów.
development environment	An environment used to create or modify IT services or applications.	środowisko programowania	Środowisko wykorzystywane do tworzenia lub modyfikowania usługi informatycznej lub aplikacji.

Term	Definition	Termin	Definicja
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	Kultura organizacyjna, której celem jest doskonalenie przepływu wartości do klientów. DevOps koncentruje się na kulturze, automatyzacji, metodzie Lean, pomiarach i udostępnianiu (CALMS).
digital transformation	The evolution of traditional business models to meet the needs of highly empowered customers, with technology playing an enabling role.	transformacja cyfrowa	Oparta na technologii ewolucja tradycyjnych modeli biznesowych w celu zaspokojenia potrzeb wysoce umocowanych klientów.
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.	katastrofa	Nagle, nieplanowane zdarzenie, które powoduje ogromne szkody lub poważne straty dla organizacji. W wyniku katastrofy organizacja nie jest w stanie pełnić kluczowych funkcji biznesowych przez z góry określony minimalny okres.
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.	plany odzyskania po katastrofie	Zestaw jasno zdefiniowanych planów, w których opisano, jak organizacja wyjdzie ze stanu katastrofy, a także jak powróci do stanu sprzed katastrofy, biorąc pod uwagę cztery wymiary zarządzania usługami.
driver	Something that influences strategy, objectives, or requirements.	czynnik wpływający	Czynnik, który ma wpływ na strategię, cele lub wymagania.
effectiveness	A measure of whether the objectives of a practice, service or activity have been achieved.	skuteczność	Miara mówiąca o tym, czy cele praktyk, usług lub działań zostały osiągnięte.
efficiency	A measure of whether the right amount of resources have been used by a practice, service, or activity.	sprawność	Miara mówiąca o tym, czy w danej praktyce, usłudze lub czynności wykorzystano odpowiednią ilość zasobów.
emergency change	A change that must be introduced as soon as possible.	zmiana pilna	Zmiana, która musi być wprowadzona możliwie jak najszybciej.

Term	Definition	Termin	Definicja
engage	The value chain activity that provides a good understanding of stakeholder needs, transparency, continual engagement, and good relationships with all stakeholders.	angażowanie	Działanie łańcucha wartości zapewniające dobre zrozumienie potrzeb interesariuszy, przejrzystość, ciągłe zaangażowanie i dobre relacje ze wszystkimi interesariuszami.
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.	środowisko	Fragment infrastruktury IT, który jest używany do określonego celu, na przykład środowisko produkcyjne lub środowisko testowe. Środowisko może również oznaczać warunki zewnętrzne mające na coś wpływ.
error	A flaw or vulnerability that may cause incidents.	błąd	Wada lub podatność na zagrożenie, która może spowodować incydent.
error control	Problem management activities used to manage known errors.	kontrola błędów	Działania związane z zarządzaniem problemami służące do zarządzania znanymi błędami.
escalation	The act of sharing awareness or transferring ownership of an issue or work item.	eskalacja	Czynność polegająca na dzieleniu się świadomością istnienia lub przenoszeniu własności zagadnienia lub elementu pracy.
event	Any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item.	zdarzenie	Zmiana stanu istotna dla zarządzania usługą lub innym elementem konfiguracji.
external customer	A customer who works for an organization other than the service provider.	klient zewnętrzny	Klient, który pracuje w innej organizacji niż dostawca usług.
failure	A loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output or outcome.	awaria	Utrata zdolności działania zgodnego ze specyfikacją, dostarczenia wymaganego wyniku lub rezultatu.
feedback loop	A technique whereby the outputs of one part of a system are used as inputs to the same part of the system.	pętla informacji zwrotnych	Technika, w której wyniki z jednej części systemu są wykorzystywane jako dane wejściowe do tej samej części systemu.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	cztery wymiary zarządzania usługami	Cztery perspektywy krytyczne do skutecznej i wydajnej facylitacji wartości dla klientów i innych interesariuszy w postaci produktów i usług.
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.	dobra	Zasoby materialne, które są przenoszone lub dostępne do przeniesienia od dostawcy usług do korzystającego z usług wraz z własnością oraz powiązаныmi prawami i obowiązkami.
governance	The means by which an organization is directed and controlled.	nadzór	Środki, za pomocą których organizacja jest kierowana i kontrolowana.
identity	A unique name that is used to identify and grant system access rights to a user, person, or role.	tożsamość	Unikalna nazwa służąca do identyfikowania i przyznawania praw dostępu do systemu użytkownikowi, osobie lub roli.
improve	The value chain activity that ensures continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.	doskonalenie	Działanie łańcucha wartości zapewniające ciągłe doskonalenie produktów, usług i praktyk we wszystkich działaniach łańcucha wartości i czterech wymiarach zarządzania usługami.
incident	An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.	incydent	Nieplanowana przerwa w usłudze lub obniżenie jakości usługi.
incident management	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	zarządzanie incydentami	Praktyka minimalizowania negatywnego wpływu incydentów poprzez jak najszybsze przywrócenie normalnego działania usługi.
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.	informacje i technologie	Jeden z czterech wymiarów zarządzania usługami. Obejmuje informacje i wiedzę wykorzystywane do świadczenia usług oraz informacje i technologie służące do zarządzania wszystkimi aspektami systemu wartości usług.

Term	Definition	Termin	Definicja
information security management practice	The practice of protecting an organization by understanding and managing risks to the confidentiality, integrity, and availability of information.	praktyka zarządzania bezpieczeństwem informacji	Praktyka ochrony organizacji poprzez zrozumienie ryzyka związanego z poufnością, integralnością i dostępnością informacji oraz zarządzanie nim.
information security policy	The policy that governs an organization's approach to information security management.	polityka bezpieczeństwa informacji	Polityka regulująca podejście organizacji do zarządzania bezpieczeństwem informacji (ISM).
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.	praktyka zarządzania infrastrukturą i platformami	Praktyka nadzorowania infrastruktury i platform używanych przez organizację. Ta praktyka umożliwia monitorowanie dostępnych rozwiązań technologicznych, w tym rozwiązań pochodzących od podmiotów zewnętrznych.
integrity	A security objective that ensures information is only modified by authorized personnel and activities.	integralność	Cel związany z bezpieczeństwem, który zapewnia, że informacje są modyfikowane wyłącznie przez upoważnione osoby i działania.
internal customer	A customer who works for the same organization as the service provider.	klient wewnętrzny	Klient, który pracuje w tej samej organizacji co dostawca usług.
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 rzeczy	Łączenie przez Internet urządzeń, które tradycyjnie nie były uważane za zasoby informatyczne, ale teraz obejmują wbudowane możliwości obliczeniowe i łączność sieciową.
IT asset	Any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.	zasób IT	Każdy wartościowy finansowo komponent, który może przyczynić się do dostarczenia produktu lub usługi IT.
IT asset management practice	The practice of planning and managing the full lifecycle of all IT assets.	praktyka zarządzania zasobami IT	Praktyka planowania pełnego cyklu życia wszystkich zasobów IT i zarządzania nimi.
IT infrastructure	All of the hardware, software, networks, and facilities that are required to develop, test, deliver, monitor, manage, and support IT services.	infrastruktura informatyczna (infrastruktura IT)	Cały sprzęt, oprogramowanie, sieci i wyposażenie, które są wymagane do rozwoju, testowania, monitorowania i obsługi usług informatycznych oraz zarządzania nimi.

Term	Definition	Termin	Definicja
IT service	A service based on the use of information technology.	usługa informatyczna (usługa IT)	Usługa oparta na wykorzystaniu technologii informacyjnych.
ITIL	Best-practice guidance for IT service management.	ITIL	Wytyczne dotyczące najlepszych praktyk w zakresie zarządzania usługami 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.	podstawowe zasady ITIL	Zalecenia, do których może stosować się organizacja w każdych okolicznościach, niezależnie od zmian jej celów, strategii, rodzaju pracy lub struktury zarządzania.
ITIL service value chain	An operating model for service providers that covers all the key activities required to effectively manage products and services.	łańcuch wartości usług ITIL	Model operacyjny dla dostawców usług, który obejmuje wszystkie kluczowe działania wymagane do skutecznego zarządzania produktami i usługami.
Kanban	A method for visualizing work, identifying potential blockages and resource conflicts, and managing work in progress.	Kanban	Metoda wizualizacji pracy, identyfikowania potencjalnych blokad i konfliktów zasobów, oraz zarządzania pracą w toku.
key performance indicator (KPI)	An important metric used to evaluate the success in meeting an objective.	kluczowy wskaźnik wydajności (KPI)	Ważna metryka używana do oceny powodzenia w osiągnięciu celu.
knowledge management practice	The practice of maintaining and improving the effective, efficient, and convenient use of information and knowledge across an organization.	praktyka zarządzania wiedzą	Praktyka utrzymywania i doskonalenia skutecznego, wydajnego oraz wygodnego wykorzystania informacji i wiedzy w organizacji.
known error	A problem that has been analysed but has not been resolved.	znany błąd	Problem, który został przeanalizowany, ale nie został rozwiązany.
Lean	An approach that focuses on improving workflows by maximizing value through the elimination of waste.	Lean	Podejście, które koncentruje się na poprawie przepływu pracy poprzez maksymalizację wartości osiągniętej dzięki eliminacji strat.
lifecycle	The full set of stages, transitions, and associated statuses in the life of a service, product, practice, or other entity.	cykl życia	Pełen zestaw etapów, przekazania i powiązanych stanów w życiu usługi, produktu, praktyki lub innego elementu.

Term	Definition	Termin	Definicja
live	Refers to a service or other configuration item operating in the live environment.	produkcyjny	Odnosi się do usługi lub innego elementu konfiguracji działającego w środowisku produkcyjnym.
live environment / production environment	A controlled environment used in the delivery of IT services to service consumers.	środowisko produkcyjne	Kontrolowane środowisko służące do dostarczania usług IT do korzystających z usług.
maintainability	The ease with which a service or other entity can be repaired or modified.	utrzymywalność	Łatwość naprawy czy modyfikacji usługi lub innego elementu.
major incident	An incident with significant business impact, requiring an immediate coordinated resolution.	poważny incydent	Incydent o znaczącym wpływie na biznes, wymagający natychmiastowego skoordynowanego rozwiązania.
management system	Interrelated or interacting elements that establish policy and objectives and enable the achievement of those objectives.	system zarządzania	Powiązane lub wzajemnie oddziałujące na siebie elementy, które tworzą politykę i cele oraz umożliwiają osiągnięcie tych celów.
maturity	A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of an organization, practice, or process.	dojrzałość	Miara niezawodności, sprawności i skuteczności organizacji, praktyki lub procesu.
mean time between failures (MTBF)	A metric of how frequently a service or other configuration item fails.	średni czas bezawaryjnej pracy (MTBF)	Metryka częstotliwości występowania awarii usługi lub innego elementu konfiguracji.
mean time to restore service (MTRS)	A metric of how quickly a service is restored after a failure.	średni czas przywrócenia usługi (MTRS)	Metryka szybkości przywracania usługi po awarii.
measurement and reporting	The practice of supporting good decision-making and continual improvement by decreasing levels of uncertainty.	pomiar i raportowanie	Praktyka wspierania procesu dobrego podejmowania decyzji i ciągłego doskonalenia poprzez obniżanie poziomu niepewności.
metric	A measurement or calculation that is monitored or reported for management and improvement.	metryka	Pomiary lub obliczenia monitorowane albo raportowane w celu zarządzania i doskonalenia.
minimum viable product (MVP)	A product with just enough features to satisfy early customers, and to provide feedback for future product development.	minimum viable product (MVP)	Produkt z wystarczającą liczbą funkcji, aby zadowolić pierwszych klientów i zapewnić informacje zwrotne w celu rozwoju produktu w przyszłości.

Term	Definition	Termin	Definicja
mission	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization.	misja	Krótki, lecz wyczerpujący opis generalnego celu i intencji organizacji.
model	A representation of a system, practice, process, service, or other entity that is used to understand and predict its behaviour and relationships.	model	Odwzorowanie systemów, praktyk, procesów, usług lub innych elementów, mające na celu zrozumienie oraz przewidywanie ich zachowań i relacji.
modelling	The activity of creating, maintaining, and utilizing models.	modelowanie	Działanie polegające na tworzeniu, utrzymywaniu i wykorzystywaniu modeli.
monitoring	Repeated observation of a system, practice, process, service, or other entity to detect events and to ensure that the current status is known.	monitorowanie	Powtarzana obserwacja systemów, praktyk, procesów, usług lub innych elementów w celu wykrywania zdarzeń i zapewnienia, że ich stan obecny jest znany.
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.	praktyka monitorowania i zarządzania zdarzeniami	Praktyka systematycznego obserwowania usług i komponentów usług oraz rejestrowania i raportowania wybranych zmian stanu zidentyfikowanych jako zdarzenia.
obtain/build	The value chain activity that ensures service components are available when and where they are needed, and that they meet agreed specifications.	uzyskanie/tworzenie	Działanie łańcucha wartości zapewniające, że komponenty usług są dostępne w odpowiednim czasie i miejscu oraz odpowiadają ustalonym specyfikacjom.
operation	The routine running and management of an activity, product, service, or other configuration item.	eksploatacja	Rutynowe korzystanie z działań, produktów, usług lub innych elementów konfiguracji i zarządzanie nimi.
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.	technologia operacyjna	Rozwiązania sprzętowe i programowe, które wykrywają lub powodują zmiany w procesach fizycznych poprzez bezpośrednie monitorowanie i/lub kontrolowanie urządzeń fizycznych, takich jak zawory, pompy itp.

Term	Definition	Termin	Definicja
organization	A person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives.	organizacja	Osoba lub grupa osób, które aby osiągnąć swoje cele, pełnią funkcje, na które składają się obowiązki, uprawnienia i relacje.
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.	praktyka zarządzania zmianami organizacyjnymi	Praktyka zapewniania sprawnego i skutecznego wprowadzania zmian w organizacji oraz uzyskiwania trwałych korzyści dzięki zarządzaniu ludzkimi aspektami zmian.
organizational resilience	The ability of an organization to anticipate, prepare for, respond to, and adapt to unplanned external influences.	odporność organizacyjna	Zdolność organizacji do przewidywania nieplanowanych wpływów zewnętrznych, dostosowywania się do nich oraz przygotowywania się i reagowania na nie.
organizational velocity	The speed, effectiveness, and efficiency with which an organization operates. Organizational velocity influences time to market, quality, safety, costs, and risks.	tempo organizacyjne	Szybkość, skuteczność i sprawność, z jaką działa organizacja. Tempo organizacyjne wpływa na czas wprowadzenia produktu na rynek, jakość, bezpieczeństwo, koszty i ryzyka.
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.	organizacje i ludzie	Jeden z czterech wymiarów zarządzania usługami. Ten wymiar pozwala zapewnić, że struktura organizacji i zarządzania nią, a także role w organizacji, jej obowiązki oraz systemy uprawnień i komunikacji, są dobrze zdefiniowane oraz wspierają ogólną strategię i model operacyjny organizacji.
outcome	A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.	rezultat	Rezultat dla interesariusza, którego osiągnięcie umożliwia jeden lub więcej wyników (produktów lub usług).
output	A tangible or intangible deliverable of an activity.	wynik	Materialny lub niematerialny produkt dostarczany działania.
outsourcing	The process of having external suppliers provide products and services that were previously provided internally.	outsourcing	Proces pozyskiwania od zewnętrznych dostawców produktów i usług, które wcześniej były pozyskiwane wewnętrznie w organizacji.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	partnerzy i dostawcy	Jeden z czterech wymiarów zarządzania usługami. Obejmuje relacje organizacji z innymi organizacjami zaangażowanymi w projektowanie, rozwój, wdrażanie, dostarczanie, wspieranie i/lub ciągłe doskonalenie usług.
partnership	A relationship between two organizations that involves working closely together to achieve common goals and objectives.	partnerstwo	Relacja między dwiema organizacjami, która obejmuje ścisłą współpracę dla osiągnięcia wspólnych celów.
performance	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, practice, or service.	wydajność	Miara tego, co zostało osiągnięte lub dostarczone przez system, osobę, zespół, praktykę lub usługę.
pilot	A test implementation of a service with a limited scope in a live environment.	wdrożenie pilotażowe	Testowe wdrożenie usługi o ograniczonym zakresie w środowisku produkcyjnym.
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.	planowanie	Działanie łańcucha wartości zapewniające wspólne zrozumienie wizji, obecnego stanu i kierunku doskonalenia dla wszystkich czterech wymiarów oraz wszystkich produktów i usług w organizacji.
policy	Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities.	polityka	Formalnie udokumentowane oczekiwania i zamiary kierownictwa, wykorzystywane do kierowania decyzjami i działaniami.
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.	praktyka zarządzania portfelem	Praktyka polegająca na upewnieniu się, że organizacja dysponuje odpowiednim połączeniem programów, projektów, produktów i usług, aby realizować swoją strategię w ramach ograniczeń związanych z finansowaniem i zasobami.
post-implementation review (PIR)	A review after the implementation of a change, to evaluate success and identify opportunities for improvement.	przeгляд powdrożeniowy (PIR)	Przeгляд po wprowadzeniu zmiany w celu oceny powodzenia wprowadzonej zmiany i zidentyfikowania potencjalnych możliwości doskonalenia.

Term	Definition	Termin	Definicja
practice	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	praktyka	Zestaw zasobów organizacyjnych przeznaczonych do wykonywania pracy lub osiągnięcia celu.
problem	A cause, or potential cause, of one or more incidents.	problem	Przyczyna lub potencjalna przyczyna jednego incydentu lub większej liczby incydentów.
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.	praktyka zarządzania problemami	Praktyka zmniejszania prawdopodobieństwa wystąpienia i wpływu incydentów poprzez identyfikację faktycznych i potencjalnych przyczyn incydentów oraz zarządzanie obejściami i znanymi błędami.
procedure	A documented way to carry out an activity or a process.	procedura	Udokumentowany sposób przeprowadzenia działania lub procesu.
process	A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs. Processes define the sequence of actions and their dependencies.	proces	Zestaw powiązanych ze sobą działań lub interakcji, które przekształcają dane wejściowe do procesu w wyniki. Procesy określają sekwencję działań i zależności pomiędzy nimi.
product	A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	produkt	Konfiguracja zasobów organizacji zaprojektowana z myślą o dostarczeniu wartości dla korzystającego z usług.
programme	A set of related projects and activities, and an organization structure created to direct and oversee them.	program	Zestaw powiązanych projektów i działań oraz struktura organizacyjna stworzone w celu kierowania nimi i ich nadzorowania.
project	A temporary structure that is created for the purpose of delivering one or more outputs (or products) according to an agreed business case.	projekt	Tymczasowa struktura utworzona w celu dostarczenia jednego lub więcej wyników (lub produktów) według uzgodnionego uzasadnienia biznesowego.
project management practice	The practice of ensuring that all an organization's projects are successfully delivered.	praktyka zarządzania projektem	Praktyka zapewniania, że wszystkie projekty organizacji zostaną pomyślnie zrealizowane.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	szybki sukces	Udoskonalenie, od którego oczekuje się dostarczenia zwrotu z inwestycji w krótkim czasie przy stosunkowo małym nakładzie prac i kosztów.
record	A document stating results achieved and providing evidence of activities performed.	zapis	Dokument zawierający opis osiągniętych rezultatów i potwierdzenie przeprowadzonych działań.
recovery	The activity of returning a configuration item to normal operation after a failure.	odzyskiwanie	Działanie polegające na przywróceniu elementu konfiguracji do normalnego funkcjonowania po awarii.
recovery point objective (RPO)	The point to which information used by an activity must be restored to enable the activity to operate on resumption.	celowy punkt odzyskania (RPO)	Punkt, do którego należy przywrócić informacje wykorzystywane przez działanie, aby umożliwić ponowne działanie po wznowieniu.
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.	celowy czas odzyskania (RTO)	Maksymalny dopuszczalny okres po zakłóceniu usługi, który może upłynąć, zanim brak funkcjonalności biznesowej poważnie wpłynie na organizację.
relationship management practice	The practice of establishing and nurturing links between an organization and its stakeholders at strategic and tactical levels.	praktyka zarządzania relacjami	Praktyka nawiązywania i pielęgnowania relacji między organizacją a jej interesariuszami na poziomie strategicznym i taktycznym.
release	A version of a service or other configuration item, or a collection of configuration items, that is made available for use.	wydanie	Wersja usługi lub innego elementu konfiguracji bądź zbiór elementów konfiguracji, które są udostępnione do użytku.
release management practice	The practice of making new and changed services and features available for use.	praktyka zarządzania wydaniami	Praktyka udostępniania nowych i zmienionych usług oraz funkcji do użytku.
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.	niezawodność	Zdolność produktu, usługi lub innego elementu konfiguracji do wykonywania zamierzonej funkcji przez określony czas lub liczbę cykli.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	catalog wniosków	Widok katalogu usług zawierający szczegóły dotyczące wniosków o istniejące i nowe usługi, który jest udostępniany użytkownikowi.
request for change (RFC)	A description of a proposed change used to initiate change enablement.	wniosek o zmianę (RFC)	Opis proponowanej zmiany wykorzystany do zainicjowania umożliwienia zmiany.
resolution	The action of solving an incident or problem.	rozwiązanie	Działanie polegające na rozwiązaniu incydentu lub problemu.
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.	zasób	Personel, materiały, środki finansowe lub inne elementy wymagane do wykonania działania lub osiągnięcia celu. Zasoby używane przez organizację mogą być własnością organizacji lub mogą być wykorzystywane zgodnie z umową zawartą z właścicielem zasobów.
retire	The act of permanently withdrawing a product, service, or other configuration item from use.	wycofanie	Czynność polegająca na trwałym wycofaniu produktu, usługi lub innego elementu konfiguracji z użycia.
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.	ryzyko	Możliwe zdarzenie, które mogłoby spowodować szkody lub straty albo utrudnić osiągnięcie zamierzonych celów. Ryzyko można również określić jako niepewność rezultatów. W ten sposób może być używane do pomiaru prawdopodobieństwa rezultatów, zarówno tych pozytywnych, jak i negatywnych.
risk assessment	An activity to identify, analyse, and evaluate risks.	ocena ryzyka	Działanie mające na celu identyfikację, analizę i ocenę ryzyka.
risk management practice	The practice of ensuring that an organization understands and effectively handles risks.	praktyka zarządzania ryzykiem	Praktyka zapewniania zrozumienia ryzyka i skutecznego zarządzania nim przez organizację.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	usługa	Jest to sposób umożliwiania współtworzenia wartości poprzez facylitację rezultatów oczekiwanych przez klienta, który nie musi zarządzać specyficznymi kosztami i ryzykiem.
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.	działanie związane z usługą	Każde działanie wymagane do dostarczenia wyniku usługi użytkownikowi. Działania związane z usługą mogą być wykonywane przez dostawcę usług lub jego zasoby, użytkowników usługi lub wspólnie.
service architecture	A view of all the services provided by an organization. It includes interactions between the services, and service models that describe the structure and dynamics of each service.	architektura usług	Widok wszystkich usług świadczonych przez organizację. Obejmuje interakcje między usługami oraz modele usług, które opisują strukturę i dynamikę każdej usługi.
service catalogue	Structured information about all the services and service offerings of a service provider, relevant for a specific target audience.	katalog usług	Ustrukturyzowane informacje o wszystkich usługach i ofertach usług dostawcy usług odpowiednie dla określonej grupy docelowej.
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.	praktyka zarządzania katalogiem usług	Praktyka zapewniania jednego źródła spójnych informacji o wszystkich usługach i ofertach usług oraz zapewniania, że są one dostępne dla odpowiednich odbiorców.
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.	praktyka zarządzania konfiguracją usług	Praktyka zapewniania, że dokładne i wiarygodne informacje o konfiguracji usług oraz elementach konfiguracji, które je wspierają, są dostępne w razie potrzeby.
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).	wykorzystanie usługi	Działania wykonywane przez organizację w celu wykorzystania usług. Obejmują zarządzanie zasobami konsumenta niezbędnymi do wykorzystania usługi, działania związane z usługą wykonywane przez użytkowników oraz przyjmowanie (nabywanie) dóbr (jeśli jest to wymagane).

Term	Definition	Termin	Definicja
service continuity management practice	The practice of ensuring that service availability and performance are maintained at a sufficient level in case of a disaster.	praktyka zarządzania ciągłością (świadczenia) usług	Praktyka zapewniania, że dostępność i wydajność usług są utrzymywane na wystarczającym poziomie w przypadku katastrofy.
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.	praktyka projektowania usług	Praktyka projektowania produktów i usług, które są zgodne z przeznaczeniem, zdadne do użytku i które mogą być dostarczane przez organizację i jej ekosystem.
service desk	The point of communication between the service provider and all its users.	service desk	Punkt komunikacji między dostawcą usługi a wszystkimi jej użytkownikami.
service desk practice	The practice of capturing demand for incident resolution and service requests.	praktyka service desk	Praktyka wychwytywania zapotrzebowania na rozwiązywanie incydentów i wniosków o usługi.
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.	praktyka zarządzania finansowego usługami	Praktyka wspierania strategii i planów organizacji w zakresie zarządzania usługami poprzez zapewnienie efektywnego wykorzystania zasobów finansowych i inwestycji organizacji.
service level	One or more metrics that define expected or achieved service quality.	poziom świadczenia usług	Co najmniej jedna metryka określająca oczekiwaną lub osiągniętą jakość usługi.
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.	umowa SLA (umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług)	Udokumentowana umowa między dostawcą usług a klientem, która określa zarówno wymagane usługi, jak i oczekiwany poziom ich świadczenia.
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.	praktyka zarządzania poziomem świadczenia usług	Praktyka ustalania jasnych biznesowych celów wydajności usług, aby świadczenie usługi mogło być odpowiednio ocenione, monitorowane i zarządzane względem realizacji tych celów.
service management	A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.	zarządzanie usługami	Zestaw wyspecjalizowanych umiejętności organizacyjnych dostarczających klientowi wartość w postaci usług.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	oferta usług	Formalny opis jednej usługi lub większej liczby usług opracowany w celu zaspokojenia potrzeb docelowej grupy korzystających z usług. Oferta usług może obejmować dobra, dostęp do zasobów i działania związane z usługami.
service owner	A role that is accountable for the delivery of a specific service.	właściciel usługi	Rola ostatecznie odpowiedzialna za dostarczenie określonej usługi.
service portfolio	A complete set of products and services that are managed throughout their lifecycles by an organization.	portfel usług	Pełny zestaw produktów i usług, którymi zarządza organizacja przez cały okres ich użytkowania.
service provider	A role performed by an organization in a service relationship to provide services to consumers.	dostawca usług	Rola pełniona przez organizację w relacji usługowej w celu świadczenia usług osobom z nich korzystających.
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.	świadczenie usług	Działania wykonywane przez organizację w celu świadczenia usług. Obejmują one zarządzanie zasobami dostawcy skonfigurowanymi na potrzeby świadczenia usługi, zapewnienie użytkownikom dostępu do tych zasobów, realizację uzgodnionych działań związanych z usługą, zarządzanie poziomem świadczenia usług i ciągłe doskonalenie. Mogą również obejmować dostawę dóbr.
service relationship	A cooperation between a service provider and service consumer. Service relationships include service provision, service consumption, and service relationship management.	relacja usługowa	Współpraca między dostawcą usług a korzystającym z usług. Relacje usługowe obejmują świadczenie usług, wykorzystanie usług i zarządzanie relacjami usługowymi.
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.	zarządzanie relacjami usługowymi	Wspólne działania wykonywane przez dostawcę usług i korzystającego z usług w celu zapewnienia ciągłego współtworzenia wartości na podstawie uzgodnionych i dostępnych ofert usług.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	wniosek o usługę	Wniosek użytkownika lub upoważnionego przedstawiciela użytkownika inicjujący działanie związane z usługą, które zostało uzgodnione jako normalna część świadczenia usługi.
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.	praktyka zarządzania wnioskami o usługi	Praktyka wspierania uzgodnionej jakości usługi poprzez obsługę wszystkich wcześniej zdefiniowanych, inicjowanych przez użytkownika wniosków o usługi w sposób efektywny i przyjazny dla użytkownika.
service validation and testing practice	The practice of ensuring that new or changed products and services meet defined requirements.	praktyka walidacji i testowania usług	Praktyka zapewniania, że nowe lub zmienione produkty i usługi spełniają określone wymagania.
service value system (SVS)	A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation.	system wartości usług (SVS)	Model reprezentujący sposób, w jaki wszystkie komponenty i działania organizacji współpracują ze sobą, aby ułatwiać tworzenie wartości.
software development and management practice	The practice of ensuring that applications meet stakeholder needs in terms of functionality, reliability, maintainability, compliance, and auditability.	praktyka programowania i zarządzania oprogramowaniem	Praktyka zapewniania, że aplikacje spełniają potrzeby interesariuszy pod względem funkcjonalności, niezawodności, utrzymywalności, zgodności i kontroli.
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.	pozyskiwanie zasobów	Działania polegające na planowaniu i uzyskiwaniu zasobów z określonego rodzaju źródła, które może być wewnętrzne lub zewnętrzne, scentralizowane lub rozproszone oraz otwarte lub zastrzeżone.
specification	A documented description of the properties of a product, service, or other configuration item.	specyfikacja	Udokumentowany opis właściwości produktu, usługi lub innego elementu konfiguracji.
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	Rola autoryzująca budżet na wykorzystanie usługi. Termin może być również użyty do opisanie organizacji lub osoby, która zapewnia dla inicjatywy wsparcie finansowe lub innego rodzaju.

Term	Definition	Termin	Definicja
stakeholder	A person or organization that has an interest or involvement in an organization, product, service, practice, or other entity.	interesariusz	Osoba lub organizacja mająca interes w organizacji, produkcie, usłudze, praktyce lub innym elemencie bądź w nie zaangażowana.
standard	A document, established by consensus and approved by a recognized body, that provides for common and repeated use, mandatory requirements, guidelines, or characteristics for its subject.	norma	Dokument ustanowiony w drodze konsensusu i zatwierdzony przez określony organ, który przewiduje wspólne i wielokrotne stosowanie, obowiązkowe wymagania, wytyczne lub cechy charakterystyczne w odniesieniu do jego przedmiotu.
standard change	A low-risk, pre-authorized change that is well understood and fully documented, and which can be implemented without needing additional authorization.	zmiana standardowa	Preautoryzowana zmiana niskiego ryzyka, dobrze zrozumiana i w pełni udokumentowana, którą można wdrożyć bez konieczności dodatkowej autoryzacji.
status	A description of the specific states an entity can have at a given time.	status	Opis konkretnych stanów, które jednostka może mieć w danym momencie.
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.	praktyka zarządzania strategią	Praktyka formułowania celów organizacji i przyjmowania kierunków działania oraz alokacji zasobów niezbędnych do osiągnięcia tych celów.
supplier	A stakeholder responsible for providing services that are used by an organization.	dostawca	Interesariusz odpowiedzialny za świadczenie usług, z których korzysta organizacja.
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.	praktyka zarządzania dostawcami	Praktyka zapewniania odpowiedniego zarządzania dostawcami organizacji i poziomami ich wydajności w celu wspierania, dostarczania produktów i usług o wysokiej jakości.
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.	zespół wsparcia	Zespół odpowiedzialny za utrzymanie normalnych operacji, odpowiadanie na wnioski użytkowników oraz rozwiązywanie incydentów i problemów związanych z określonymi produktami, usługami lub innymi elementami konfiguracji.

Term	Definition	Termin	Definicja
system	A combination of interacting elements organized and maintained to achieve one or more stated purposes.	system	Kombinacja oddziałujących na siebie elementów zorganizowanych i utrzymywanych, by osiągnąć co najmniej jeden z określonych celów.
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.	myślenie systemowe	Holistyczne podejście do analizy, w którym nacisk kładzie się na sposób działania, wzajemne powiązania i interakcje części systemu w czasie oraz w kontekście innych systemów.
technical debt	The total rework backlog accumulated by choosing workarounds instead of system solutions that would take longer.	dług techniczny	Backlog wszystkich poprawek zebranych wskutek wybrania obejść zamiast rozwiązań systemowych, których wdrożenie potrwałoby dłużej.
test environment	A controlled environment established to test products, services, and other configuration items.	środowisko testowe	Kontrolowane środowisko utworzone w celu testowania produktów, usług bądź innych elementów konfiguracji.
third party	A stakeholder external to an organization.	podmiot zewnętrzny	Interesariusz spoza organizacji.
throughput	A measure of the amount of work performed by a product, service, or other system over a given period of time.	przepustowość	Miara ilości pracy wykonanej przez produkt, usługę lub inny system w danym przedziale czasu.
transaction	A unit of work consisting of an exchange between two or more participants or systems.	transakcja	Jednostka pracy polegająca na wymianie między co najmniej dwoma uczestnikami lub systemami.
use case	A technique using realistic practical scenarios to define functional requirements and to design tests.	studium przypadku	Technika wykorzystująca realistyczne, praktyczne scenariusze do definiowania wymagań funkcjonalnych i projektowania testów.
user	The role that uses services.	użytkownik	Rola korzystająca z usług.
user experience (UX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and a service provider as perceived by a user.	doświadczenia użytkownika (UX)	Suma funkcjonalnych i emocjonalnych interakcji z usługą i dostawcą usług z punktu widzenia użytkownika.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	użyteczność	Funkcjonalność zapewniana przez produkt lub usługę w celu spełniania określonych potrzeb. Użyteczność może być rozumiana w sensie „czynności wykonywanych przez usługę” i może być zastosowana do ustalenia, czy usługa jest „zgodna z przeznaczeniem”. Aby usługa charakteryzowała się użytecznością, musi wspierać działania osoby z niej korzystającej lub usuwać jej ograniczenia. Wiele usług pełni obie te funkcje.
utility requirements	Functional requirements which have been defined by the customer and are unique to a specific product.	wymagania dotyczące użyteczności	Wymagania funkcjonalne, które zostały zdefiniowane przez klienta i są unikalne dla konkretnego produktu.
validation	Confirmation that the system, product, service, or other entity meets the agreed specification.	walidacja	Potwierdzenie, że system, produkt, usługa lub inny element jest zgodny z określoną specyfikacją.
value	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	wartość	Dostrzegane korzyści, użyteczność lub określone znaczenie.
value chain activity	A step of the value chain that an organization takes in the creation of value.	działanie łańcucha wartości	Krok łańcucha wartości, który organizacja wykonuje podczas tworzenia wartości.
value stream	A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers.	strumień wartości	Szereg kroków, które organizacja wykonuje w celu tworzenia produktów i usług oraz dostarczania ich do wykorzystania.
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.	strumienie wartości i procesy	Jeden z czterech wymiarów zarządzania usługami. Definiuje działania, przepływy pracy, kontrole i procedury niezbędne do osiągnięcia uzgodnionych celów.
vision	A defined aspiration of what an organization would like to become in the future.	wizja	Opis aspiracji organizacji na przyszłość.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	gwarancja	Zapewnienie, że produkt lub usługa spełni uzgodnione wymagania. Gwarancja może być podsumowaniem „sposobu świadczenia usługi” oraz może być używana do określenia, czy usługa jest „zdatna do użytku”. Gwarancja często odnosi się do poziomów świadczenia usług dostosowanych do potrzeb korzystających z usług. Może być określona jako formalna umowa lub może wynikać z przekazu marketingowego lub wizerunku marki. Gwarancja zazwyczaj obejmuje takie obszary, jak dostępność usługi, jej potencjał wykonawczy, poziomy bezpieczeństwa i ciągłość. Usługę można uznać za zapewnioną w stopniu akceptowalnym lub „zagwarantowaną”, gdy są spełnione wszystkie określone i uzgodnione warunki.
warranty requirements	Typically non-functional requirements captured as inputs from key stakeholders and other practices.	wymagania gwarancyjne	Zazwyczaj są to wymagania нефunkcjonalne rejestrowane jako dane od kluczowych interesariuszy i z innych praktyk.
waterfall method	A development approach that is linear and sequential with distinct objectives for each phase of development.	metoda kaskadowa	Metoda kaskadowa opisuje podejście do realizacji, które ma charakter liniowy i sekwencyjny, z odrębnymi celami w każdej fazie realizacji.
work instruction	A detailed description to be followed in order to perform an activity.	instrukcja robocza	Szczegółowy opis, którego należy przestrzegać, by wykonać działanie.
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.	obejście	Sposób zmniejszenia lub wyeliminowania wpływu incydentu czy problemu, dla którego pełne rozwiązanie nie jest jeszcze dostępne. Niektóre obejścia zmniejszają prawdopodobieństwo wystąpienia incydentów.

Term	Definition	Termin	Definicja
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.	praktyka zarządzania kadrami	Praktyka zapewniania, że organizacja dysponuje właściwymi osobami z odpowiednimi umiejętnościami i wiedzą, które pełnią właściwe role do realizacji jej celów biznesowych.

