



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOO

IT-teenus

MEELIS ANTOI

17.09.2020



IT-teenus, mis see on?

- ARVUTITÖÖKOHTADE HALDUSTEENUS
- SERVERITE HALDUSTEENUSED
- PILVETEENUSTE HALDUSTEENUS
- TUGIADMINISTRAATORI TEENUS
- IT (PILVE)TEENUSENA
- IT JUHTIMINE



IT-teenus, millest koosneb?

- Toode - riist-, tarkvara (programm) või informatsioon mis tehakse kliendile kättesaadavaks.
- Teenus - üks või enam IT süsteemi, mis toetavad (võimaldavad) kliendi äriprotsesse.
- Klient - isik või organisatsioon, kes tasub teenuse või toote eest
- Kasutaja - isik või organisatsioon, kes kasutab teenust või toodet
- Teenuse omanik - teenuseosutaja, kes vastutab teenuse nõuetekohase toimimise eest.
- Funktsioon - loogiline kontseptsioon mis toetudes inimestele või automaatikale teostab kas kindlat protsessi, tegevusi või neid mõlemaid.
- Protsess - ühendatud tegevuste kogum, mille väljundiks on teenus, toode või informatsioon ja mille sisendiks on materjalid, teised teenused või informatsioon



Teenuse taseme lepingu (SLA)

- Kliendipõhine SLA
- Teenusepõhine SLA
- Mitmetasandiline SLA
 - Ettevõtte tasemel SLA
 - Klienditaseme SLA
 - Teenuse tasemel SLA



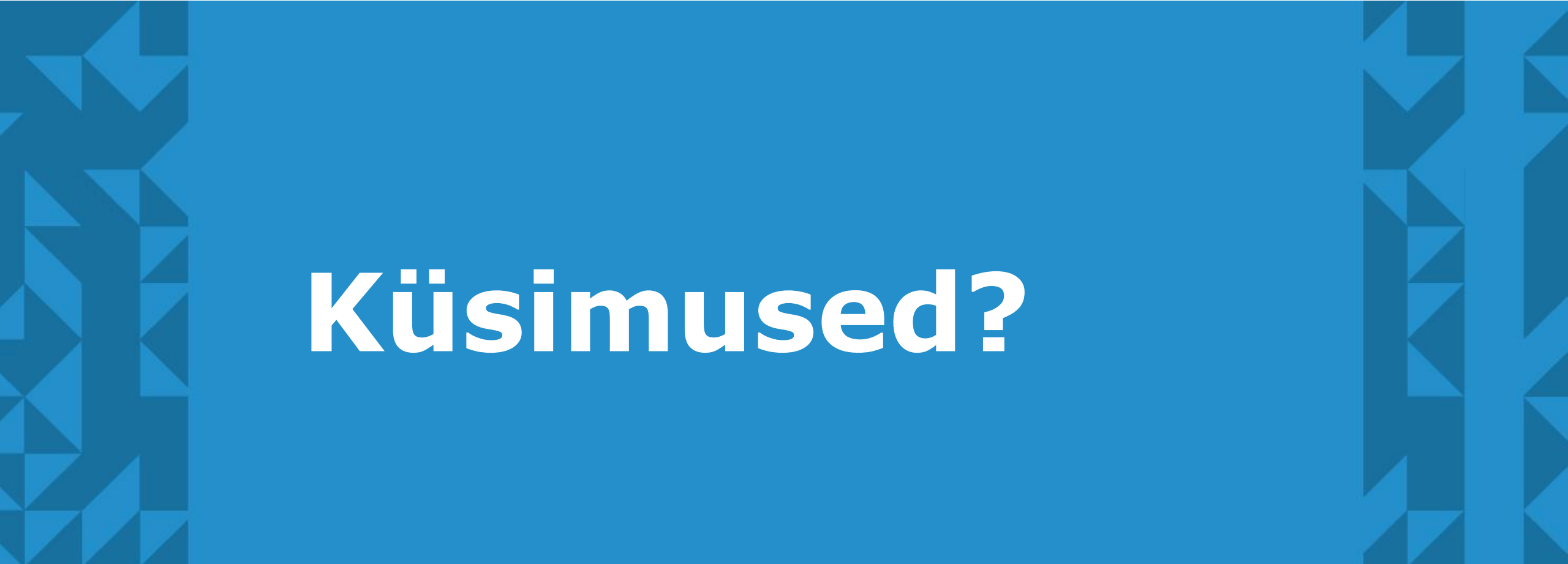
SLA sisaldab järgmisi komponente

- Kokkuleppe ülevaade
- Osutatava teenuse tüüp
- Teenuse soovitud jõudlustase, turvalisus, eriti selle töökindlus ja reageerimisvõime
- Seireprotsessi ja teenustaseme aruandlus
- Teenusega seotud probleemidest teatamise sammud
- Reageerimise ja probleemi lahendamise ajaraam
- Tagajärjed teenusepakkujale, kes ei täida oma kohustust



Üldised mõõdikud

- Loobumismäär : vastamise ootamisest loobunud kõnede protsent.
- ASA (Keskmise vastamiskiirus): Keskmise aeg (tavaliselt sekundites), mis kulub kõnele vastamiseks teeninduspunkti kaudu.
- TSF (Time Service Factor): kindla ajavahemiku jooksul vastatud kõnede protsent, nt 80% 20 sekundiga.
- FCR (esimese kõne resolutsioon): sissetulevate kõnede protsent, mida saab lahendada ilma tagasihelistamist kasutamata või ilma, et helistaja peaks juhtumi lahendamise lõpetamiseks tugiteenust tagasi helistama. [6]
- TAT (pöördeaeg): teatud ülesande täitmiseks kuluv aeg.
- TRT (eraldusvõime koguaeg): kogu aeg, mis kulub teatud ülesande täitmiseks.
- MTTR (keskmine taastamisaeg): aeg, mis kulub taastamiseks pärast teenuse katkemist.

A blue geometric pattern consisting of various triangles and polygons, creating a complex, crystalline structure. The pattern is composed of different shades of blue, ranging from a deep navy to a lighter sky blue. The shapes are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some areas appearing to recede while others seem to come forward. The overall effect is a dynamic and modern background.

Küsimused?



Tänane töö

- Vaatame „Elisa“ Püsiinterneti Teenusetaset (*ingl Service Level Agreement, SLA*)
- Valige mingi riiklik e-teenus ja määrake lubatud tõrkeaeg, nii et see ei segaks tava olukorda.

<https://quizlet.com/257475315/it-tookorraldus-flash-cards/>

https://www.datafox.ee/et/mida-me-teeme/it-teenused?gclid=Cj0KCQjw4f35BRDBARIsAPePBHxI3aQEa0o696F_7w-R9rdeglyK0UJApTVzLLBF5C7_8Zq5nYDwHpoaAqvOEALw_wcB

https://en.wikipedia.org/wiki/Service-level_agreement

[file:///C:/Users/meelis/Downloads/aa2d0f9e550f43efb2e7bdd8b20d84b6%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/meelis/Downloads/aa2d0f9e550f43efb2e7bdd8b20d84b6%20(3).pdf)

<https://searchchannel.techtarget.com/definition/service-level-agreement>

<https://www.elisa.ee/et/elisast/teenuste-tingimused-ja-hinnakiri/pusiinterneti-teenusetase-sla>



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

TTÜ IT KOLLEDŽ

Raja 4C, 12616 Tallinn

tel 620 2002 (E-R 8.30–17.00)

i@ttu.ee

www.ttu.ee/itcollege



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOO

ISKE

MEELIS ANTOI

15.10.2019



ISKE

- ISKE on Eesti riigi infosüsteemide kolmeastmeline etalonturbe süsteem, mille eesmärk on tagada töödeldavatele andmetele piisava tasemega turvalisus.
- Süsteem on loodud eelkõige riigi ja kohalike omavalitsuste kasutatavatele infosüsteemidele, kuid seda saavad kasutada ka äriettevõtted.
- ISKEs on kirjeldatud kolm turbe taset: madal (L), keskmine (M) ja kõrge (H). Infovara resulteeriv turbetase leitakse selles töödeldavatele andmetele määratud turvaklasside kaudu. Turvaklasside määramisel lähtutakse teabe konfidentsiaalsusest (S), teabe terviklikkusest (T), aegkriitilise teabe käideldavusest (K), teabe hilinemise tagajärgede lubatavast kaalukusest (R).
- ISKE väljatöötamisel ja arendamisel on aluseks võetud Saksamaa BSI (saksa k. Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) avaldatav infoturbe standard – IT Baseline Protection Manual (saksa k. IT-Grundschutz).



Turvaosaklassid

- Andmete käideldavuse alusel määratakse turvaosaklass järgmisest skaalast:
 - K0 – töökindlus – pole oluline; jõudlus – pole oluline;
 - K1 – töökindlus – 90% (lubatud summaarne seisak nädalas ~ ööpäev);
lubatav nõutava reaktsiooniaja kasv tippkoormusel – tunnid ($1 \div 10$);
 - K2 – töökindlus – 99% (lubatud summaarne seisak nädalas ~ 2 tundi);
lubatav nõutava reaktsiooniaja kasv tippkoormusel – minutid ($1 \div 10$);
 - K3 – töökindlus – 99,9% (lubatud summaarne seisak nädalas ~ 10 minutit);
lubatav nõutava reaktsiooniaja kasv tippkoormusel – sekundid ($1 \div 10$).



Turvaosaklassid

- Andmete tervikluse alusel määratakse turvaosaklass järgmisest skaalast:
 - T0 – info allikas, muutmise ega hävitamise tuvastatavus ei ole olulised; info õigsuse, täielikkuse ja ajakohasuse kontroll pole vajalik;
 - T1 – info allikas, selle muutmise ja hävitamise fakt peavad olema tuvastatavad; info õigsuse, täielikkuse ja ajakohasuse kontroll erijuhtudel ja vastavalt vajadusele;
 - T2 – info allikas, selle muutmise ja hävitamise fakt peavad olema tuvastatavad; vajalik on info õigsuse, täielikkuse ja ajakohasuse perioodiline kontroll;
 - T3 – info allikas, selle muutmise ja hävitamise faktil peab olema tõestusväärtaus; vajalik on info õigsuse, täielikkuse ja ajakohasuse kontroll reaajas.



Turvaosaklassid

- Andmete konfidentsiaalsuse alusel määratakse turvaosaklass järgmisest skaalast:
- S0 – avalik info: juurdepääsu teabele ei piirata (st lugemisõigus on kõigil huvitatutel, muutmise õigus on määratud tervikluse nõuetega);
- S1 – info asutusesiseseks kasutamiseks: juurdepääs teabele on lubatav juurdepääsu taotleva isiku õigustatud huvi korral;
- S2 – salajane info: info kasutamine on lubatud ainult teatud kindlatele kasutajate gruppidele, juurdepääs teabele on lubatav juurdepääsu taotleva isiku õigustatud huvi korral;
- S3 – ülisalajane info: info kasutamine on lubatud ainult teatud kindlatele kasutajatele, juurdepääs teabele on lubatav juurdepääsu taotleva isiku õigustatud huvi korral.



Etalonoturbe olemus

- ISKE rakendamine tähendab seda, et nõutava turvataseme saavutamiseks tuleb rakendada kõik konkreetse infovara tüübi ja konkreetse nõutava turvataseme kohta spetsifitseeritud kohustuslikud meetmed. Turvameedet ei pea rakendama juhul kui konkreetse turvameetme rakendamine ei vähenda riske ja/või turvameetme rakendamine on kulukas võrreldes turvameetme rakendamisest tulenevate riskide vähendamisega. Samuti ei pea igat turvameedet rakendama, kui riskid on kaetud teiste meetmete rakendamisega. Riigiasutustes tuleb konkreetsete turvameetme mitte rakendamine aktsepteerida infoturbe juhi või infoturbe eest vastutava isiku poolt. Seejuures tuleb asutuse juhti teavitada turvameetmete mitterakendamisest tulenevatest riskidest. Lisaks on igal turvatasemel soovituslikud meetmed, mida soovitatakse rakendada, kuid mis ei ole kohustuslikud:
 - Z" tähistab soovituslike meetmeid, mis võivad osutuda vajalikeks eelkõige kõrgema turvanõudluse puhul.
 - "W" tähistab meetmeid, mille eesmärgiks on aidata mõista ja rakendada teisi turvameetmeid



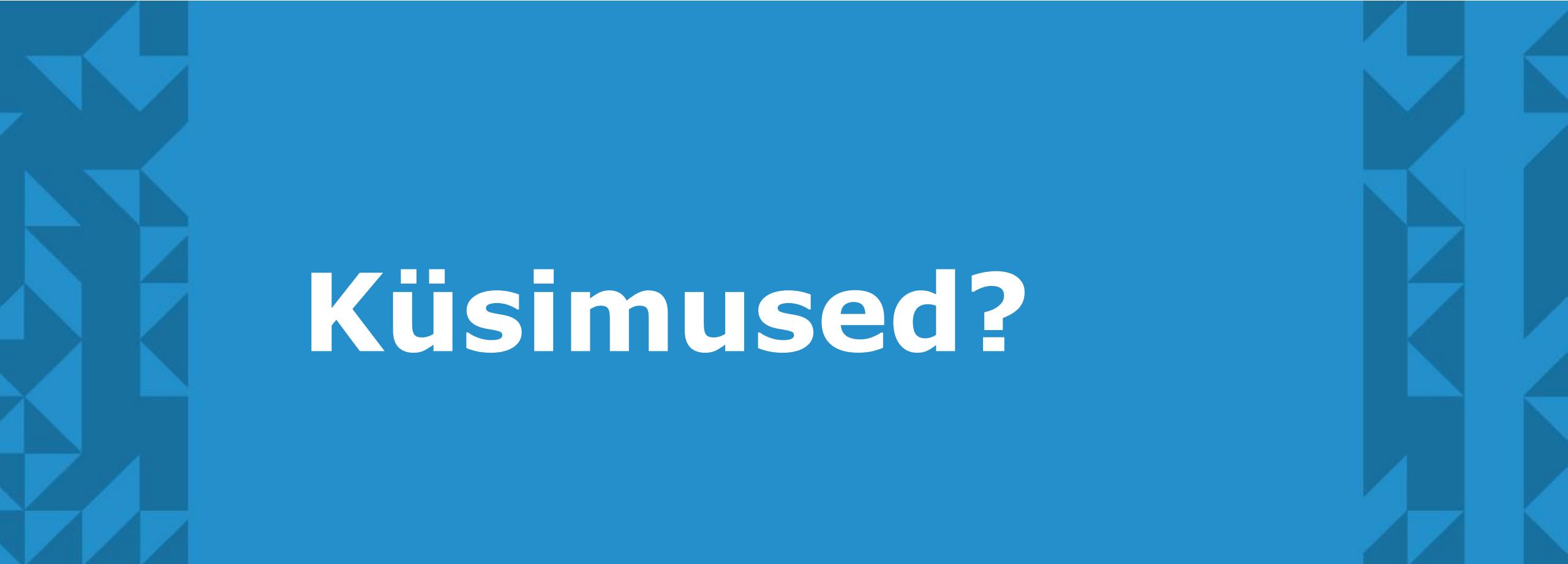
ISKE rakendamine

- Infovarade inventuur ja spetsifitseerimine
- Infovarade vajaliku turvataseme määramine analüüsi tulemusena
- Turvaosaklasside määramisel tuleb arvestada järgmist tüüpi nõuetega:
 - Seadustest ja lepingutest tulenevad nõuded
 - Põhitegevuse (või äritegevuse) protsessidest tulenevad nõuded
 - Tagajärgede hindamisest
- ISKE rakendamine asutuses ei ole ühekordne projekt. See on pidev protsess, sest muutuvad nii IT-keskkond, turvaohud kui ka -meetmed.



Tagajärgede kaalukuse hindamine

- Tagajärgede kaalukus tähendab turvaintsidendist tekkivate kahjude hindamist. Kahjusid võib hinnata nelja tasemelisel skaalal:
 - R0–turvaintsidendiga (st info käideldavuse ja/või konfidentsiaalsuse ja/või tervikluse nõuete mittetäitmisega) ei kaasne märkimisväärseid kahjusid;
 - R1–kaasnevad vähe olulised kahjud, turvaintsident (st info käideldavuse ja/või konfidentsiaalsuse ja/või tervikluse nõuete mittetäitmine) põhjustab tõenäoliselt märkimisväärseid takistusi asutuse funktsiooni täitmisele või märkimisväärseid rahalisi kaotusi;
 - R2–kaasnevad olulised kahjud, turvaintsident (st info käideldavuse ja/või konfidentsiaalsuse ja/või tervikluse nõuete mittetäitmine) põhjustab tõenäoliselt olulise takistuse asutuse funktsiooni täitmisele või ohtu inimeste tervisele või keskkonnasaaste ohtu või olulisi rahalisi kaotusi;
 - R3–kaasnevad väga olulised (missioonikriitilised) kahjud, turvaintsident (st info käideldavuse ja/või konfidentsiaalsuse ja/või tervikluse nõuete mittetäitmine) põhjustab tõenäoliselt asutuse funktsiooni täitmatajätmise või märkimisväärseid häireid riigikorralduses või ohtu inimelule või keskkonnasaastet või väga olulisi rahalisi kaotusi

A blue background with a geometric pattern of triangles and squares on the left and right sides, and a solid blue rectangle in the center.

Küsimused?



Tänane töö:

- Tutvuge ISKE rakendusjuhendiga.
- Tooge näiteid tagajärgedest.

<https://et.wikipedia.org/wiki/ISKE>

<https://www.ria.ee/et/kuberturvalisus/infosusteemide-turvameetmete-susteem-iske.html>

<https://www.ria.ee/et/kuberturvalisus/iske/juhendid-ja-materjalid.html>

https://iske.ria.ee/8_06

https://www.ria.ee/sites/default/files/content-editors/ISKE/iske_rakendusjuhend.pdf

<https://www.riigiteataja.ee/akt/13125331?leiaKehtiv>



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

TTÜ IT KOLLEDŽ

Raja 4C, 12616 Tallinn

tel 620 2002 (E-R 8.30–17.00)

i@ttu.ee

www.ttu.ee/itcollege



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOO

Haldus

MEELIS ANTOI

17.09.2019



Haldus

- Miks on vaja?
- Mida vaja teada?



Millest koosneb serverite haldus

- Turva nõuded
- Majutus
 - Elekter
 - Jahutus
- Riistvara
- Tarkvara
 - Süsteemtarkvara
 - Rakendustarkvara
 - Arendused
- Side
- Intsidentide lahendamised
- Üldine arengu planeerimine, eelarve jne.



Intsidentide ennetamine

- Turva analüüs
- Auditi eesmärgiks on ettevõtet ohustavate turvariskide avastamine ning nende minimeerimine.
 - Kas ettevõtte IT-süsteemid on piisavalt turvalised?
 - Kas ärikriitilised andmed on võõraste eest kaitstud ja vajadusel taastatavad?
 - Viirused ja nuhkvara – olen neist ikka vaba?
 - Miks postkastis on nii palju rämpskirju?
 - Kas praegune IT-süsteemide hooldaja-arendaja on teinud piisavalt head tööd?
- IT turvalisuse audit ei piirdu passiivse vaatlemise ja soovitustega. Auditi eesmärgiks on anda juhtkonnale edaspidiseks töövahendid ja arutada läbi prioriteedid. Audit lõpetatakse alati ühise kokkuvõtva seminariga, kus teemad juhtkonna tasemel läbi arutatakse ja jõutakse edasiste plaanideni.



Vääramatud jõud (prantsuse keeles force majeure, ladina keeles vis maior)

- Kahju põhjustavaks vääramatuks jõuks saab pidada erakordset ja objektiivselt vääramatut sündmust, mis on väljaspool isiku mõjupiirkonda. Eelkõige võib selleks olla erakordne loodusjõud. Asjaolu vääramatuks jõuks lugemine eeldab, et isik ei saa seda asjaolu mõjutada, st isik ei saa kahju tekkimist mingil moel ära hoida.
- Õnnetuse kahju vähendamine



Õnnetuse kahju vähendamine

- Mängida läbi õnnetuste stsenaariumid
- Panna kirja tegevused mida tehti, et vähendada kahju.
- Juhised kirja panna
- Teha õppused
- Kui vajalik, siis vormistada käskkirjad – riiklikes ettevõtetes.



Varundamine (*backup*)

- Kuidas varundada.
 - Failide käsitsi kopeerimine
 - Varundusrakenduse kasutamine



Varundamine (*backup*)

- Kuhu varundada:
- Välised optilise või magnetilised kettad
- USB-mälupulk
- Mälukaart
- Võrguketas
 - Dubleerida
- Pilve
- Internetipõhine varundamine
 - Norton Online Backup, Blackblaze, Crashplan, Carbonite, Mozy, SOS Online Backup, Livedrive, Bitcasa, Spideroak, Sugarsync



Varundamine (*backup*)

- Millal varundada
 - Kui tihti muutuvad süsteemisätteid ja vajalikud andmed?
 - Kui olulised need andmed on?
 - Kui palju kaotab firma/eraisik nende andmete kadumisel?
 - Kas on midagi, mis ei ole taastatav?
- Seadusega kooskõlas
 - Raamatupidamis aruanded



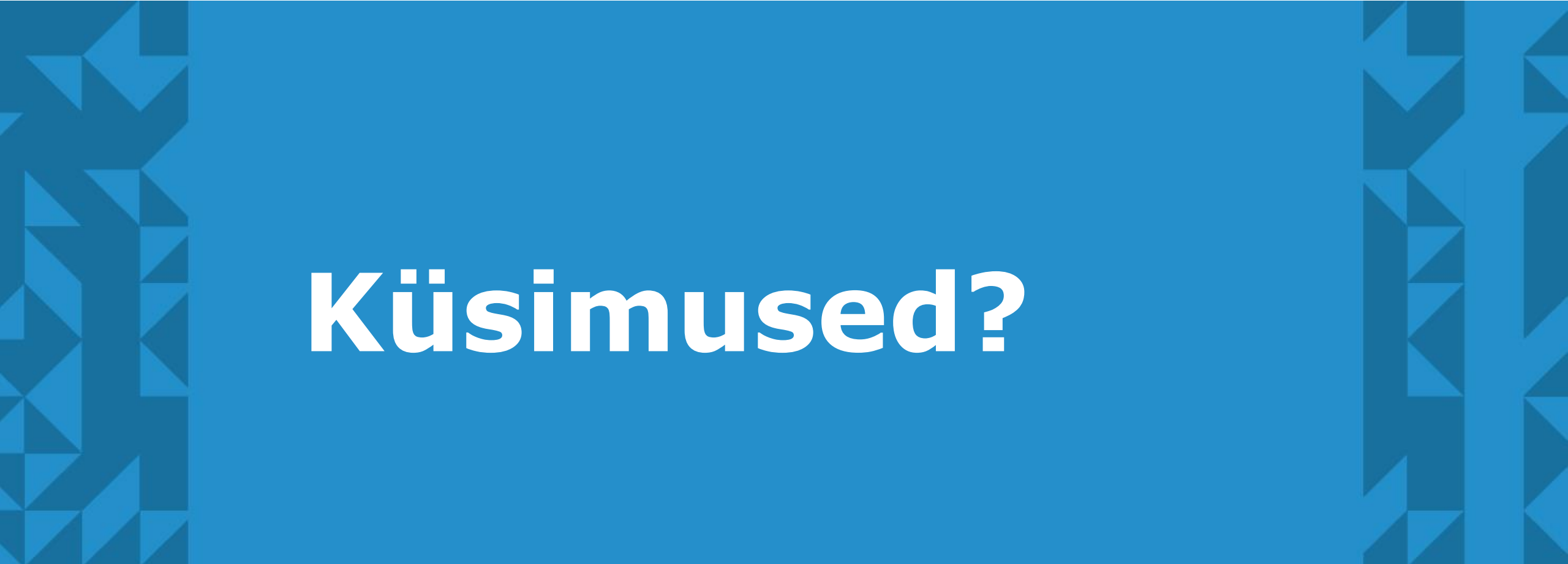
Varundamine (*backup*)

- Kui kaua varundusi säilitada
 - Vastavalt seadusele
 - Vastavalt vajadusele
 - Kas andmeid on võimalik taastada
 - Kui suur on kahju



Näide

- Nädal 1: andmete varunamine esimesele kettale ning see muutub "poeg" kettaks, sest see on kõige noorem.
- Nädal 2: andmete varundamine teisele kettale ning see muutub "poeg" kettaks, ketas üks muutub seega "isa" kettaks, sest on vanem kui äsja kirjutatud ketas.
- Nädal 3: andmete varundamine kolmandale kettale ning see muutub "poeg" kettaks, ketas kaks muutub seega "isa" kettaks ning esimene ketas muutub "vanaisa" kettaks.
- Nädal 4: andmete varundamine neljandale kettale, mis saab kettaks "poeg" ning tänu sellele muutub esimene ketas ebavajalikuks.
- Sellisel viisil andmete varundamine ei ole ilmtingimata vajalik, kuid siiski on see hea variant omamaks erinevaid taastepunkte.

A blue background with a geometric pattern of triangles and squares on the left and right sides, and a solid blue rectangle in the center.

Küsimused?



Tänane töö:

- Ettevalmistus:
 - Vaatame korra riigiteenuseid:
 - <https://riigipilv.ee/teenused/haldusteenused>
 - <https://www.andmevara.ee/it-haldusteenus>
 - Erasektorist näiteid:
 - <https://interaction.ee/teenused/it-taristu-haldus>
 - <https://www.3r.ee/it-haldus/>
- Kirjaliktöö:
 - Moodustage kahesed – kolmesed töögrupid.
 - Arutage milliseid võrguteenuseid vajab (it)üliõpilne
 - Kirjeldage see teenus ja laadige moodlisse.

https://et.wikipedia.org/wiki/Andmete_varundamine

<https://www.bcs.ee/turvalisuse-audit-ja-analuus/>

https://www.riigiteataja.ee/oigusuudised/kohtuuudiste_nimekiri/1378

<https://www.riigiteataja.ee/akt/102032016003>



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

TTÜ IT KOLLEDŽ

Raja 4C, 12616 Tallinn

tel 620 2002 (E-R 8.30–17.00)

i@ttu.ee

www.ttu.ee/itcollege



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

IT teenuste kvaliteet

MEELIS ANTOI

01.10.2019



Teemad

- IT teenuste korraldamine
- Mille järgi saab hinnata teenuse kvaliteeti.
- Hindamise kriteeriumid
- Teenuse tugi
- ITIL
- Teenustasemelepe(Service Level Agreement, SLA)



IT teenuste korraldamine

- Erinevad praktikad
- Raamistikud (nt. Infosüsteemide koosvõime raamistik)
- Metoodikad (ITIL)



Mille järgi saab hinnata teenuse kvaliteeti.

- Kasutaja rahuolu (vajalik mingi kindel kasutajate arv)
 - Teenuse efektiivsust (kui palju saab tehtud)
 - Tõhusus (kuidas toode toetab kasutajat)
 - Turvalisus ja vigade ennetamine
 - Õpitavus ja meelde jäävus
 - Emotsioon
- Lepingud (SLA)
- Standardid (ISKE)



Hindamise kriteeriumid

- Kui suurt osa toetab põhitegevust
- Kui palju kiirendab põhitegevust
- Kui töökindel (rikete sagedus ja taastavus)
- Andmete turvalisus (juurdepääs, andmete õigsus ja terviklikus, archiveerimine)
- Sõltuvus (Kui ei tööta, kas siis saab põhitegevust jätkata)
- Kui kiiresti õpitav



Teenuse tugi

- IT kasutajatoe teenus
- Infrastruktuuri haldus
- Teenuse haldur



IT kasutajatoe teenus

- IT kasutajatugi (helpdesk)
 - Intsidendihaldus
 - Teenindussoovide täitmine
 - Kasutajate pöördumised (ettepanekud, kaebused)
 - Infrastruktuurihaldus
- Arvutitöökohtade ettevalmistamine ja vahetus
- Ennetavad tegevused
- Terviklik IT riistvara ja tarkvara inventari haldus (riistvara rikked, sidevahendid, garantii teenused jne.)



Infrastruktuurihaldus

- **IT taristu haldusteenus:**
- Arvutitöökohtade haldusteenus
- Serverite majutus
- Serverite haldus
- Võrgu haldus



ITIL

- ITIL (Information Technology Infrastructure Library; 'infotehnoloogia infrastruktuuride loetelu') on infotehnoloogia haldamise tavade ja protsesside standardite kogu.
- ITILi edukuse võti on ettekavatsetult koostatud terviklik lähenemine teenuste haldusele.
- ITIL sertifikaati väljastatakse ainult üksikisikutele, mitte organisatsioonidele
- ITIL4 raamistikul on kaks põhikomponenti
 - ITIL-teenuse väärtussüsteem (SVS)
 - Neljamõõtmeline mudel (inimesed, tooted, partnerid, protsessid)



ITIL

- Teenuse väärtusahel pakub kuue tegevusega mudelit:
 - Plaan
 - Parandada
 - Osalema
 - Kujundus ja üleminek
 - Hangi / ehita
 - Edastage ja toetage.
- ITIL-i juhtpõhimõtted:
 - Keskenduge väärtusele - genereerige väärtus otseselt või kaudselt.
 - Alustage sealt, kus olete - säilitage töötav ja parandage vajadusel.
 - Edendage iteratiivselt tagasiside abil - täiustage sageli väikeste sammudega ja mõõtke oma edasist tegevust.
 - Tehke koostööd ja edendage nähtavust - Läbipaistev töö meeskondades koos sidusrühmade ja partneritega.
 - Mõelge ja töötage terviklikult - see on kõikide vastutus.
 - Hoidke see lihtne ja praktiline - oluline on protsesside, tööriistade ja ressursside õige suurus ja kasutamine.
 - Optimeerimine ja automatiseerimine - käsitsitöö ei ole otstarbekas. Inimese sekkumist lubatakse ainult äärmuslikel olukordadel.



ITIL

- ITIL-is on SVS pideva täiustamise kolm taset:
 - ITIL-i pideva täiustamise mudel
 - Milline on visioon?
 - Kus me nüüd oleme?
 - Kus me tahame olla?
 - Kuidas me sinna saame?
 - Mida peab tegema?
 - Kas me jõudsime sinna?
 - Kuidas hoida hoogu edasi?
 - teenuse väärtusahela täiustamise tegevus
 - pidev täiustamispraktika, mis hõlmab igapäevaseid tegevusi ja mida kirjeldatakse koos teiste ITIL-i tavadega



ITILi praktika

- Üldised juhtimispraktikad
- Teenusehalduspraktikad
- Tehnilise juhtimise tavad



Üldised juhtimispraktikad

- Strateegia juhtimine
- Portfoolio haldus
- Arhitektuuri juhtimine
- Teenuste finantsjuhtimine
- Tööjõu ja talentide juhtimine
- Pidev täiustamine - pideva parendamise operatiivne igapäevane osa koos strateegilise vaate ja teenuse väärtusahela täiustamisega.
- Mõõtmine ja aruandlus
- Riskihaldus
- Infoturbe haldamine
- Teadmiste juhtimine
- Organisatsiooniliste muudatuste juhtimine
- Projekti juht
- Suhete juhtimine
- Tarnija juhtimine



Teenusehalduspraktikad

- Ärianalüüs
- Teenuste kataloogi haldamine
- Teenuse kujundamine
- Teenuse taseme juhtimine
- Kättesaadavuse haldamine
- Suutlikkuse ja jõudluse juhtimine
- Teenuse järjepidevuse juhtimine
- Järelevalve ja sündmuste juhtimine
- Teeninduslaud
- Intsidentide juhtimine
- Teenusetaotluste haldus
- Probleemide juhtimine
- Väljalaskehaldus
- Muudatuste juhtimine
- Teenuste valideerimine ja testimine
- Teenuse konfiguratsiooni haldus
- IT varahaldus



Tehnilise juhtimise tavad

- Kasutuselevõtu haldus - Kooskõlas väljalaskehalduse ja administratiivsete tegevuste muudatuste juhtimisega teostab juurutushaldus süsteemides ja pilvedes kogu tegeliku toimingut. Sealhulgas loetelu erinevatest lähenemisviisidest.
- Infrastruktuuri ja platvormihaldus - kaasas on pilvandmetöötuse lai joondamine.
- Tarkvara arendamine ja haldamine



Teenuse strateegia

- IT-teenuste strateegiahaldus
- Teenuste portfelli haldamine
- IT-teenuste finantsjuhtimine
- Nõudluse juhtimine
- Ärisuhete juhtimine



Teenuse kujundus

- Kaetud protsesside loetelu:
 - Kujunduse koostöölastamine
 - Teenuste kataloogi haldamine
 - Teenuse tasemel juhtimine
 - Kättesaadavuse haldamine
 - Suutlikkuse juhtimine
 - IT-teenuste järjepidevuse juhtimine
 - Turvalisuse juhtimine
 - Tarnija juhtimine



Teenuste kataloogihaldus

- protsesside tellimine ja taotlemine
- hinnad
- väljundid
- kontaktpunktid



Teenuse taseme haldus

- Teenuse taseme juhtimine võimaldab IT-teenuste taseme pidevat tuvastamist, jälgimist ja ülevaatamist, mis on määratletud teenusetaseme lepingutes (SLA)
- Teenustaseme juhtimine vastutab:
 - kokkulepitud IT-teenuste osutamise tagamine
 - nõutud tase ja teenuse kvaliteet saavutatakse finantsjuhtimisega kokku lepitud ressursside piires
 - IT-teenuste järjepidevuse tagamine
- kokkulepitud teenuseid osutatakse turvaliselt ja tõhusalt



Kättesaadavuse haldamine

- Kättesaadavuse haldamine on suunatud IT-komponendi võimele töötada teatud aja jooksul kokkulepitud tasemel.
- Usaldusväärsus: IT-komponendi võime toimida kokkulepitud tasemel kirjeldatud tingimustel.
- Hooldatavus: IT-komponendi võime jääda tööasendisse või taastada see.
- Hooldatavus : välise tarnija võimalus säilitada komponendi või funktsiooni kättesaadavus kolmanda osapoole lepingu alusel.
- Vastupanuvõime: abinõu, mis ei võimalda tõrkeid teenuse kasutamisel, ja meetod teenuse usaldusväärsuse tagamiseks. Üks populaarsemaid vastupidavusmeetodeid on koondamine.
- Turvalisus : teenusega võivad olla seotud andmed. Turvalisus viitab nende andmete konfidentsiaalsusele, terviklikkusele ja kättesaadavusele. Kättesaadavus annab selge ülevaate süsteemi täielikust saadavusest.



Suutlikkuse juhtimine

- Võimsuse juhtimine toetab IT-teenuste optimaalset ja kulutõhusat pakkumist:
 - rakenduse suurus
 - töökoormuse juhtimine
 - nõudluse juhtimine
 - modelleerimine
 - võimekuse planeerimine
 - ressursside haldamine
 - jõudluse juhtimine
- Suutlikkuse juhtimine on keskendunud strateegilisele võimekusele, sealhulgas personali võimekusele (nt inimressursid, personal ja koolitus), süsteemi suutlikkusele ja komponentide (või taktikalisele) võimekusele.



IT-teenuse järjepidevuse juhtimine (ITSCM)

- IT-teenused saavad taastuda ja jätkuda ka pärast tõsise vahejuhtumi toimumist.
- ITSCM hõlmab järgmisi põhietappe:
 - äritegevuse mõju analüüsi (BIA) abil taaskasutatavate tegevuste tähtsuse järjekorda seadmine
 - iga IT-teenuse riskihindamise (ehk riskianalüüsi) läbiviimine, et tuvastada iga teenuse varad, ohud, nõrgad kohad ja vastumeetmed.
 - taastumise võimaluste hindamine
 - situatsiooniplaani koostamine
 - plaani regulaarset testimist ja ülevaatamist.



Turbehaldus

- ITIL-protsessi turbehaldus kirjeldab infoturbe struktureeritud sobitamist juhtimisorganisatsioonis. See põhineb infoturbe haldussüsteemi (ISMS) tegevusjuhistel, mida nüüd tuntakse kui ISO / IEC 27001 .
- Turbehalduse põhieesmärk on tagada piisav infoturve . Infoturbe esmane eesmärk on omakorda kaitsta teabevahendeid riskide eest ja seeläbi säilitada nende väärtus organisatsiooni jaoks. Tavaliselt väljendatakse seda nende konfidentsiaalsuse , terviklikkuse ja käideldavuse tagamisel koos seotud omaduste või eesmärkidega, nagu autentsus , vastutus , ümberlükkamatus ja usaldusväärsus.
- Paljudele organisatsioonidele avaldatav surve oma infoturbe haldussüsteemide struktureerimiseks vastavalt standardile ISO / IEC 27001 nõuab ITIL-i versiooni 2 turbehalduse mahu ülevaatamist, mis kulmineerus 2007. aasta väljaande väljaandmisega.



Tarnija juhtimine

- tagab, et aluslepingud ja kokkulepped vastavad ärivajadustele, teenustaseme lepingutele ja teeninduse taseme nõuetele .
- Kontrollib ärivajaduste väljaselgitamise protsessi, tarnijate hindamist, lepingute sõlmimist, nende kategoriseerimist, haldamist ja lõpetamist.



Teenuse üleminek

- ITIL-protsesside loetelu teenuse üleminekul:
- Ülemineku kavandamine ja toetamine
- Muutuste juhtimine
- Teenusevara ja konfiguratsiooni haldus
- Väljalaske ja juurutamise haldus
- Teenuste valideerimine ja testimine
- Hindamise muutmine
- Teadmiste juhtimine



Muudatuste haldamine

- Muudatuste juhtimise eesmärk on tagada standardiseeritud meetodite ja protseduuride kasutamine kõigi muudatuste tõhusaks käsitlemiseks.
- Muutuste juhtimise peamised eesmärgid hõlmavad järgmist:
 - Teenuste minimaalne häirimine
 - Tagasiulatuvate tegevuste vähendamine
 - Muutusega seotud ressursside majanduslik kasutamine
- Ühine muudatuste juhtimise terminoloogia hõlmab järgmist:
 - Muudatus : CI-de lisamine, muutmine või eemaldamine
 - Muudatuse taotlus (RFC) või vanemas terminoloogias muutmistaotlus (CR) - vorm, mida kasutatakse muudatustaotluse üksikasjade registreerimiseks ja mille muudatuste taotleja saadab sisendina muudatuste haldamisse
 - ITIL-i versioon 2 - muudatuste edastamise ajakava (FSC) : ajakava, mis sisaldab kõigi eelseisvate muudatuste üksikasju.
 - ITIL 2007 - muudatuste ajakava (CS) : ajakava, mis sisaldab kõigi eelseisvate muudatuste üksikasju ja viiteid ajaloolistele andmetele. Paljud inimesed viitavad endiselt tuntud terminile FSC.
- Muudatusi on kolme tüüpi: tavamuudatus, tavaline muutmine, kiireloomuline / hädaolukorra muutmine



Teenusevara ja konfiguratsioonihaldus

- Konfiguratsioonihaldus on konfiguratsiooni iga aspekti haldamine ja jälgitavus algusest lõpuni ja see hõlmab järgmisi võtmeprotsessialasid:
- Identifitseerimine
- Planeerimine
- Juhtimise muutmist
- Muutuste juhtimine
- Väljalaskehaldus
- Hooldus



Väljalaske ja juurutamise haldus

- Väljalaskehalduse eesmärkide hulka kuuluvad:
 - Tarkvara kasutuselevõtu kavandamine
 - IT-süsteemide muudatuste levitamise ja installimise protseduuride kavandamine ja rakendamine
 - Kliendi ootuste tõhus suhtlemine ja juhtimine uute väljaannete kavandamise ja kasutuselevõtu ajal
 - IT-süsteemide valimise ja paigaldamise kontrollimine
- Väljalaskehaldus keskendub elukeskkonna ja müüja kaitsmisele ametlike protseduuride ja kontrollide abil.
- Väljalaskeid saab väljalaskeüksuse kaudu järgmiste osade kaupa:
 - Deltaväljaanne: ainult selle tarkvara osa väljastamine, mida on muudetud. Näiteks turvapaigad.
 - Täielik väljalase: kogu tarkvara juurutatud – rakenduse uus versioon.
 - Pakettväljaanne: erinevate valikuvõimaluste kombinatsioon - näiteks opsüsteemi fail mis sisaldab kahesuguseid rakendusi.



Teenuse haldamine

- Teenusehaldus (SO) eesmärk on pakkuda parimat tava kokkulepitud tasemega teenuste pakkumise saavutamiseks nii lõppkasutajatele kui ka klientidele
- Tegeleb:
 - Sündmuste haldamine
 - Juurdepääsu haldus
 - Nõuete täitmine
 - Probleemide haldamine
 - Intsidentide juhtimine
- Funktsioonid:
 - Kasutajatugi
 - Tarkvarahaldus
 - Rakendusehaldus
 - Infrastruktuuri haldus



ITILi kasutajatugi

- Üks neljast ITIL-funktsioonist ja on peamiselt seotud teenuse toimimise elutsükli etapiga.
- Tööülesanded hõlmavad juhtumite ja taotluste käsitlemist ning liidese pakkumist muudele ITSM-i protsessidele.
- Ühtne kontaktpunkt (SPOC) ja mitte tingimata esimene kontaktpunkt (FPOC)
- Erinevad struktuurid:
 - Kohalik teeninduspunkt : kohaliku ettevõtte vajaduste rahuldamiseks
 - Keskne teeninduspunkt : organisatsioonide jaoks, millel on mitu asukohta
 - Virtuaalne teeninduspunkt : organisatsioonide jaoks, millel on mitme riigi asukoht



Rakendusehaldus

- ITIL-i rakendusehaldus hõlmab parimate tavade kogumit, mis on välja pakutud IT-tarkvara arendamise ja toe üldise kvaliteedi parandamiseks tarkvaraarendusprojektide olelutsükli vältel, pöörates erilist tähelepanu ärieesmärkidele vastavate nõuete kogumisele ja määratlemisele.
- Tarkvaravarahaldus (SAM) on inimeste, protsesside ja tehnoloogia integreerimise tava, mis võimaldab tarkvara litsentside ja kasutamise süstemaatilist jälgimist, hindamist ja haldamist. SAM-i eesmärk on vähendada IT-kulusid, personalikulusid ja tarkvaravara omamise ja haldamisega kaasnevaid riske.
 - SAM-praktika hõlmab:
 - tarkvara litsentside vastavuse säilitamine
 - logide ja tarkvaravarade jälgimine
 - tarkvaravarade ja lõpliku tarkvararaamatukogu määratlemise, juurutamise, konfigureerimise, kasutamise ja lõpetamisega seotud standardsete põhimõtete ja protseduuride säilitamine.
 - SAM esindab IT-varahalduse tarkvarakomponenti. See hõlmab riistvara varahaldust, kuna riistvara varude tõhus kontrollimine on tarkvara kontrollimise jaoks kriitilise tähtsusega. See tähendab tarkvara ja riistvara järelevalvet, mis moodustavad organisatsiooni arvutid ja võrgu .



Infrastruktuuri haldus

- IT-toimingud põhinevad peamiselt dokumenteeritud protsessidel ja protseduuridel ning peaksid olema seotud paljude konkreetsete alamprotsessidega, näiteks väljundihaldus, tööde ajakava koostamine, varundamine ja taastamine, võrgu jälgimine ja haldamine, süsteemi jälgimine
- Sündmus võib näidata, et miski ei tööta õigesti, mille tulemusel juhtum registreeritakse.
- intsidentide ohjamine (ITSM)



IT koordinaator

- keskenduda teemasse ning omada ülevaadet olukorrast - kommunikeerida äri vajadusi IT'le selgemalt edasi – arenduste mõttes
 - kaardistada ärivajadused, panna paika IT kasutusjuhud, visualiseerida ekraanipildid, testida kasutust, viia ellu muudatusi
- pakkuda välja või otsida lahendusi äriprobleemidele - teha ettepanekuid arendusteks
- koostada arenguplaan - tagada arenduste jätkusuutliku ja pidevus
- planeerida ja tellida uute lahenduste kasutuselevõttu - planeerida muudatused ja katkestused
- planeerida IT eelarvet ja kulutusi
- kontrollida varade kasutust
- kontrollida dokumentatsiooni olemasolu
- kontrollida ligipääse
- hinnata ja hallata riske
- kontrollida teenuste osutamise kvaliteeti
- veenduda vajalike plaanide olemasolu (recovery, disaster recovery, jne plaanid)



IT juhi vastutus

- hindab, kas IT plaanid kattuvad äri plaanidega - tõhustamaks IT teenuseid ja lahendusi
- esindab ettevõtet IT alastes küsimustes jälgides IT jätkusuutlikuse strateegiat
- tagada varustatus IT vahenditega (s.h.riist- ja tarkvaraga) õigeaegselt
- tagada IT protsesside või projektide õige juurutamine
- planeerida suuremaid muudatusi - hallata ja juhtida konfiguratsioone
- planeerida ja juhtida vastavus ärile ning ühilduvus teiste IT süsteemidega
- panna paika teenustaseme kokkulepped - hinnata teenuste vastavust ootustele ja vajadustele
- planeerida uusi arendusi, s.h.andmete võimalikku kasutust ja rakendust
- juhtida IT kulutusi
- panna paika ligipääsemine andmetele või IT ressursidele
- hinnata riske, s.h.tõenäosust ja mõju ning kahju
- tagab IT süsteemide taastamise või töökorda seadmise
- töötab proaktiivselt töötab välja ja hoiab asja-ning ajakohasena ning plaani



IT teenuse pakkuja

- muudatuste jälgimine ja monitoorimine
- lahenduse kontroll koos kliendiga, st.tulemuse üle käimine
- intsidentide ja probleemide analüüsimine ning prioriteedi määramine ja lahendamine
- kontrollida intsidendi või probleemi lahenduskäiku
- intsidentide ja probleemide mõju hindamine
- intsidendi andmete sõnastamine ja ülesse märkimine
- intsidendi kategoriseerimine
- esialgse diagnoosi ja lahenduse pakkumine
- konfiguratsiooni kontrollimine
- IT küsimuse või teenuse taastamise kontrollimine
- tuvastada IT küsimust puudutava riist- ja tarkvara (CI)
- algatada muudatus IT süsteemis
- rollide jaotamine ning vastutuse määramine
- tagasiside küsimine



Teenustasemelepe(SLA)

- Info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) alal on juba mitu aastakümnet juba sõlmitud lepingud teenuse osutamiseks. See võib sisaldada teenindusjaama avamise kellaaega, teenuse kättesaadavust, samaaegsete kasutajate maksimaalset arvu, teabe säilitamise aega jms. Need teenuslepingud kirjendatakse a Service Level Agreement (SLA).
- SLA koostatakse tavaliselt enne teenuse alustamist. On kirjalik lepe IT-teenuse osutaja ja kliendi esindaja vahel. See kirjeldab IT-teenuseolemuse, dokumenteerib teenustaseme nõuded ja spetsifitseerib poolte vastutused. Dokumendi eesmärk on hallata kliendi ootusi seoses teenusega. Pärast SLA sisu üle läbirääkimisi valmistab see lõpuks alla ja allkirjastavad nii klient kui ka tarnija. SLA-kokkuleppeid kasutatakse seejärel teenuste osutamise jälgimiseks ja sellest kliendile aru andmiseks.



SLA mall

- Üldandmed(lepingu objekt, osapooled jne.)
- Teenuse kirjeldus
- Tulemuslepingud
- Teenindusaruanne
- Side
- Vastastikused kohustused
- Tingimused (Piirangud, sõltuvused, vääramatu jõud jne.)

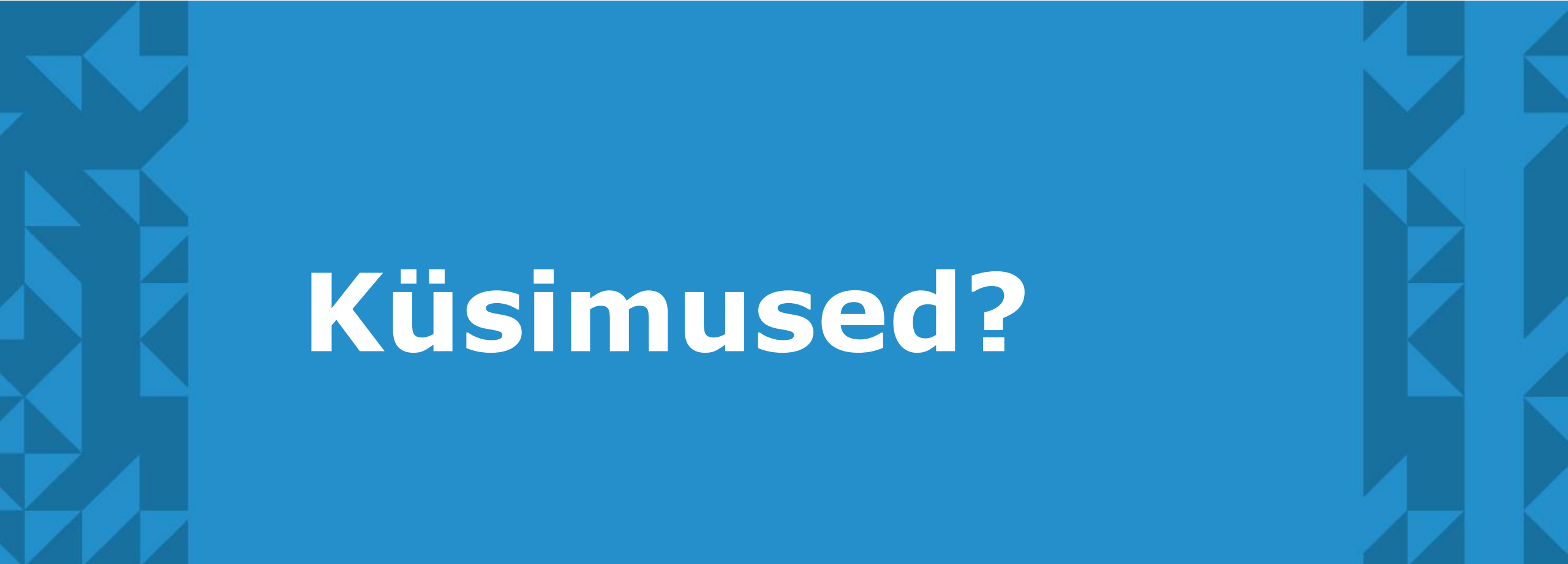


Teenustasemelepe(SLA)

- **SLA-elutsükli juhtimine**
 - SLA klient
 - SLA tarnija
 - SLA protsess
 - SLA-garantii
- **SLA teemad**
 - Dokumentide haldamine
 - Mõisted
 - Eesmärk
 - Lepingu objekt
 - Pooled, deklaratsioon ja allkirjastamine
 - Käivitamise ja käivitamise aeg
 - SLA domeen
 - Teenused ja tooted
 - Teenustasemed
 - Tulemuslepingud
 - Tulemusnäitajad ja tulemuslikkuse standardid
 - Aruandlus, konsulteerimine ja koordineerimine
 - Vastutus ja kontroll

SLA kontrollnimekiri

Nr	Kontrollpunktid	Jah / ei
1	Kas pooled on määratud?	
2	Kas SLA on allkirjastatud?	
3	Kas SLA eesmärk on määratud?	
4	Kas on olemas viide seotud dokumentidele?	
5	Kas SLA-s kasutatud eritingimused on määratletud?	
6	Kas SLA alguskuupäev ja kestus (lõppkuupäev) on määratud?	
7	Kas seda on kirjeldatud, mille põhjal saab SLA lõpetada?	
8	Kas on kirjeldatud, kuidas SLA säilitatakse, kes ja millal?	
9	Kas SLA kirjeldust on kirjeldatud, mis on hõlmatud ja mis ei ole?	
10	Kas on kirjeldatud, millistes kohtades teenust osutatakse?	
11	Kas mõlema poole jaoks on määratud kontaktpunkt?	
12	Kas see on salvestatud, kuidas / millist teavet klient tarnijale pakub?	
13	Kas see on kindlaks määratud vääramatu jõu korral ja mida tuleb korraldada?	
14	Kas teenuseid / tooteid kirjeldatakse?	
15	Kas tulemusnäitajaid ja tulemuslikkuse norme on mõõdetav?	
16	Kas see on salvestatud, kuidas tulemuslikkust mõõdetakse?	
17	Tule teenust / tooteid teenuse kataloog?	
18	Kas konsultatsioonistruktuur on kindlaks määratud?	
19	Kas aruandluse sagedus on kindlaks määratud?	
20	Kas vastutuse sagedust on lepitud?	
21	Kas on tehtud kokkuleppeid vastutuse auditi kohta?	
22	Kas on kindlaks määratud, kuidas trahvidega tegeleda?	
23	Kas kohaldatavad õiguslikud raamistikud on näidatud?	
24	Kas kliendil on selliseid nõudmisi nagu hea majaomanik?	

A blue background with a geometric pattern of triangles and squares on the left and right sides, and a solid blue rectangle in the center.

Küsimused?



Tänane töö:

- Vaatame üle oma veebipoed

<https://digi.lib.ttu.ee> > file

http://www.cs.tlu.ee/instituut/opilaste_tood/magistri_tood/2009_kevad/tarvo_okmees_magistritoo.pdf

<https://media.voog.com/0000/0034/3577/files/Soovitused%20yldhariduskoolidele%20IT%20teenuste%20korraldamiseks.pdf>

<https://interaction.ee/teenused/it-juhtimine>

<https://en.wikipedia.org/wiki/ITIL>

http://www.cs.tlu.ee/instituut/opilaste_tood/magistri_tood/2009_kevad/tarvo_okmees_magistritoo.pdf

<https://media.voog.com/0000/0034/3577/files/Soovitused%20yldhariduskoolidele%20IT%20teenuste%20korraldamiseks.pdf>

<https://digi.lib.ttu.ee> > file

<https://www.visioline.ee/it-juht-ja-teenus/>

<https://www.axelos.com/store/book/itil-foundation-itil-4-edition>

<https://et.itpedia.nl/2017/05/03/service-level-management-de-sla/>



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

TTÜ IT KOLLEDŽ

Raja 4C, 12616 Tallinn

tel 620 2002 (E-R 8.30–17.00)

i@ttu.ee

www.ttu.ee/itcollege



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Veebiteenus

MEELIS ANTOI

10.09.2019



Veebiteenus.

- Millest alustada
 - Milleks on meil vaja veebiteenust
 - Kellele see on suunatud
 - Millest peaks see koosnema
 - Kuhu majutada
 - Mis see maksab



Milleks on vaja veebiteenust

- Kas on meil teistele midagi teatada
- Tahame uusi kliente
- Tahame midagi pakkuda
- On vaja suhelda
- Jne.



Kes on meie klindid

- Kes peaksid meie lehte külastama
 - Kuidas neid siia meelitada
- Kuidas teha see huvitavaks
- Erinevad kasutajagrupid
 - Kuidas neid eristada



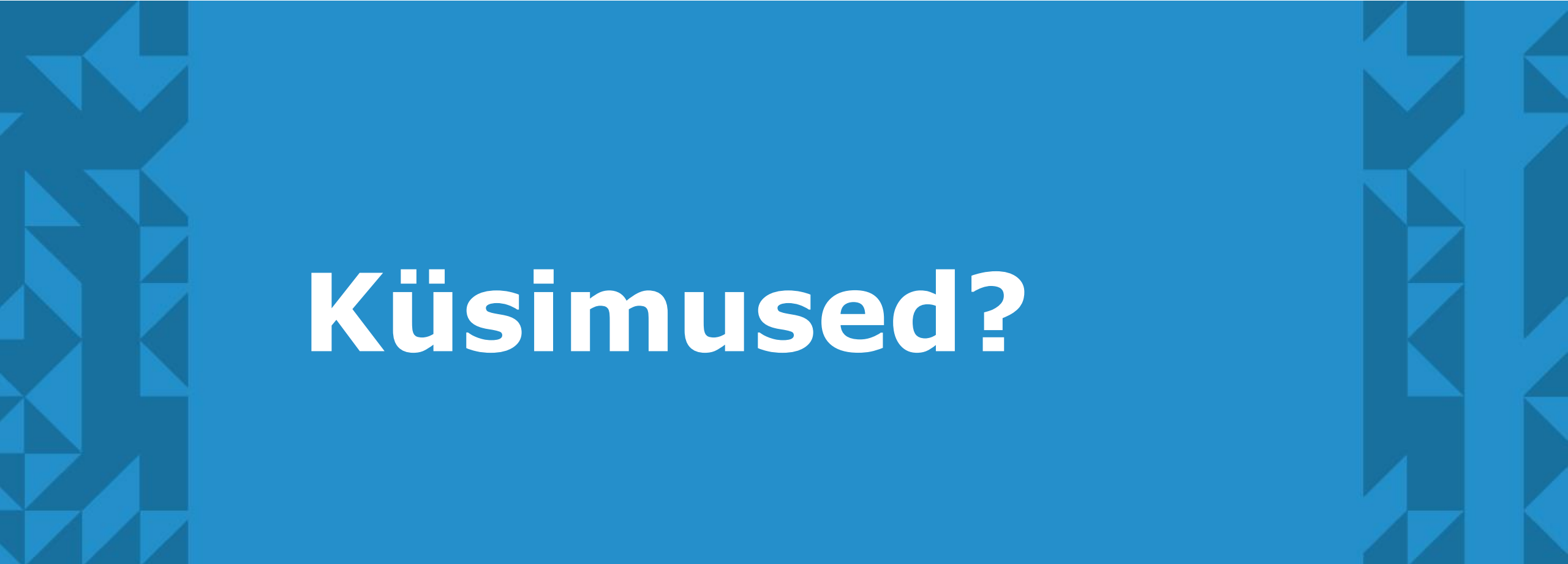
Milline veebiteenus vastab meie vajadusele

- Millest peaks meie veebiteenus koosnema.
- Mis on kohustuslik ja mis on lisa väärtus
- Kes on meie partnerid
- Kuidas hoida kodulehte päevakohasena
- Kes haldab
- Kes vastutab



Kuhu majutada.

- Nõuded
 - Kui palju on kliente
 - Kui palju on andmeid
 - turvalisus
 - konfidentsiaalsus, teabe terviklus ja käideldavus.
 - Kättesaadavus
- Kas rentida või osta?
- Sidussüsteemid
- Mille alusel valida?
- Soetuskulud
- Püsikulud

A blue background with a geometric pattern of triangles and squares on the left and right sides, and a solid blue rectangle in the center.

Küsimused?



Tänane töö:

- Mõelge, kas teil on Internetti midagi huvitavat teatada.
- Kuidas seda teha.
- Panna kokku vastavalt teie teenuse nõudele veebiserver ja lisage tema soetus ja püsikulud.

https://e-ope.khk.ee/oo/evoti/ettevotte_tulud_ja_kulud/ettevotte_tulud_ja_kulud.html

http://www.lvrkk.ee/kristiina/ariplaan/13_finantsplaneerimine.html

<https://www.ria.ee/et/kuberturvalisus/infosusteemide-turvameetmete-susteem-iske.html>



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

TTÜ IT KOLLEDŽ

Raja 4C, 12616 Tallinn

tel 620 2002 (E-R 8.30–17.00)

i@ttu.ee

www.ttu.ee/itcollege

ITIL® V3 Glossary of Terms and Definitions – Estonian

ITIL® V3 terminite ja määratluste sõnastik

Term	Definition	Termin	Määratlus
Acceptance	Formal agreement that an IT Service , Process , Plan , or other Deliverable is complete, accurate, Reliable and meets its specified Requirements . Acceptance is usually preceded by Evaluation or Testing and is often required before proceeding to the next stage of a Project or Process . See Service Acceptance Criteria .	Vastuvõtt	Ametlik lepe, et IT teenus , protsess , plaan või muu tulem on täielik, täpne, usaldatav ja vastab etteantud nõuetele . Vastuvõtule eelnevad tavaliselt hindamine ja testimine ning vastuvõtt on tihti vajalik enne projekti või protsessi järgmiste etappide juurde asumist. Vt teenuse vastuvõtu kriteeriumid .
Access Management	(Service Operation) The Process responsible for allowing Users to make use of IT Services , data, or other Assets . Access Management helps to protect the Confidentiality , Integrity and Availability of Assets by ensuring that only authorized Users are able to access or modify the Assets . Access Management is sometimes referred to as Rights Management or Identity Management .	Juurdepääsuholdus	(SO) Protsess , mis korraldab kasutajate ligipääsu IT teenustele , andmetele või teistele varadele . Juurdepääsuholdus aitab kaitsta varade konfidentsiaalsust , tervikkust ja käideldavust sellega, et lubab ainult autoriseeritud kasutajatel pääseda varadeni või muuta neid. Juurdepääsuholdust nimetatakse vahel ka kasutaja õiguste halduseks või identiteedi halduseks.
Account Manager	(Service Strategy) A Role that is very similar to Business Relationship Manager , but includes more commercial aspects. Most commonly used when dealing with External Customers .	Kliendihaldur	(SS) Kliendihalduri roll sarnaneb ärisuhete halduri rolliga, kuid on rohkem kommertsliku kallakuga. Enamasti kasutatakse välisklientidega tegeleva halduri kohta.
Accounting	(Service Strategy) The Process responsible for identifying actual Costs of delivering IT Services , comparing these with budgeted costs, and managing variance from the Budget .	Arvestus	(SS) Protsess , mis tegeleb IT teenuste tarnimise kulude arvestamise, kulude ja eelarve võrdlemise ning eelarvest lahknevuste haldamisega.
Accredited	Officially authorised to carry out a Role . For example an Accredited body may be authorised to provide training or to conduct Audits .	Akrediteering	Ametlik volitus mingi rolli täitmiseks. Näiteks võib akrediteeritud asutus olla volitatud viia läbi koolitusi või auditeid .
Active Monitoring	(Service Operation) Monitoring of a Configuration Item or an IT Service that uses automated regular checks to discover the current status. See Passive Monitoring .	Aktiivne seire	(SO) Konfiguratsioonelemendi või IT teenuse seire , mis automaatselt ja regulaarselt kontrollib jälgitava objekti staatust. Vt passiivne seire .
Activity	A set of actions designed to achieve a particular result. Activities are usually defined as part of Processes or Plans , and are documented in Procedures .	Tegevus	Mingi tulemuse saavutamiseks vajalike tegude kogum. Tavaliselt on tegevused kirjeldatud mingi protsessi või plaani osadena ja nad on dokumenteeritud protseduuridena .
Agreed Service Time	(Service Design) A synonym for Service Hours , commonly used in formal calculations of Availability . See Downtime .	Kokkulepitud teenuse aeg	(SD) Teenuse töötaja sünonüüm. Kasutatakse tavaliselt käideldavuse arvutamisel. Vt maasoleku aeg .

Agreement	A Document that describes a formal understanding between two or more parties. An Agreement is not legally binding, unless it forms part of a Contract . See Service Level Agreement , Operational Level Agreement .	Lepe	Dokument , mis ametlikult kirjeldab kahe või enama poole ühist arusaamist. Lepe ei ole juriidiliselt siduv, kui ta pole just mingi lepingu osa. Vt teenustaseme lepe , käitluslepe .
Alert	(Service Operation) A warning that a threshold has been reached, something has changed, or a Failure has occurred. Alerts are often created and managed by System Management tools and are managed by the Event Management Process .	Alarm	(SO) Hoiatus, et mingi lävi on ületatud, midagi on muutunud või on tekkinud tõrge . Alarmid on tihti tekitatud süsteemihalduse vahendite poolt ja neid hallatakse sündmusehalduse poolt.
Analytical Modelling	(Service Strategy) (Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that uses mathematical Models to predict the behaviour of a Configuration Item or IT Service . Analytical Models are commonly used in Capacity Management and Availability Management . See Modelling .	Analüütiline modelleerimine	(SS) (SD) (CSI) Matemaatiliste mudelite kasutamine konfiguratsioonelementide või IT teenuste käitumise ennustamiseks. Analüütilisi mudeleid kasutatakse tavaliselt mahu halduses ja käideldavushalduses . Vt modelleerimine .
Application	Software that provides Functions that are required by an IT Service . Each Application may be part of more than one IT Service . An Application runs on one or more Servers or Clients . See Application Management , Application Portfolio .	Rakendus	Tarkvara, mis pakub IT teenusele vajalikku funktsionaalsust . Iga rakendus võib olla enam kui ühe IT teenuse osaks. Rakendus töötab ühel või mitmel serveril või kliendil . Vt rakenduste haldus , rakenduseportfell .
Application Management	(Service Design) (Service Operation) The Function responsible for managing Applications throughout their Lifecycle .	Rakendusehaldus	(SD) (SO) Funktsioon , mis vastutab rakenduste haldamise eest läbi kogu nende elutsükli.
Application Portfolio	(Service Design) A database or structured Document used to manage Applications throughout their Lifecycle . The Application Portfolio contains key Attributes of all Applications . The Application Portfolio is sometimes implemented as part of the Service Portfolio , or as part of the Configuration Management System .	Rakenduseportfell	(SD) Andmebaas või korratatud dokument , mida kasutatakse rakenduste haldamiseks läbi kogu nende elutsükli. Rakenduseportfellis on kirjas kõigi rakenduste olulised atribuudid. Rakenduseportfell on mõnikord sisse seatud kui teenuseportfelli osa, või siis konfiguratsioonihalduse süsteemi osa.
Application Service Provider (ASP)	(Service Design) An External Service Provider that provides IT Services using Applications running at the Service Provider's premises. Users access the Applications by network connections to the Service Provider .	Rakendusteenuse osutaja	(SD) Väline teenuseosutaja , kes pakub enda juures töötavate rakenduste kasutamist IT teenustena . Kasutajad pääsevad rakendustele ligi neid teenuseosutajaga ühendava sidevõrgu kaudu.
Application Sizing	(Service Design) The Activity responsible for understanding the Resource Requirements needed to support a new Application , or a major Change to an existing Application . Application Sizing helps to ensure that the IT Service can meet its agreed Service Level Targets for Capacity and Performance .	Rakenduse skaleerimine	(SD) Tegevus , mille ülesandeks on kindlaks määrata nõuded uue rakenduse või olulise muudatuse läbi tegeva olemasoleva rakenduse toimimiseks vajalikele ressurssidele . Rakenduse skaleerimine aitab kindlustada, et IT teenus vastaks esitatud teenustaseme sihtidele nii mahu kui sooritusvõime osas.
Architecture	(Service Design) The structure of a System or IT Service , including the Relationships of Components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the Standards and Guidelines which guide the design and evolution of the System .	Arhitektuur	(SD) Süsteemi või IT teenuse struktuur, mis sisaldab nii komponentide omavahelisi seoseid kui nende seoseid ümbritseva keskkonnaga. Arhitektuur sisaldab ka süsteemi kavandamist ja arengut suunavaid standardeid ja juhendeid .

Assembly	(Service Transition) A Configuration Item that is made up from a number of other CIs . For example a Server CI may contain CIs for CPUs, Disks, Memory etc.; an IT Service CI may contain many Hardware , Software and other CIs . See Component CI , Build .	Komplekt	(ST) Konfiguratsiooni element, mis koosneb teistest CI-dest . Näiteks server kui CI võib sisaldada protsessori(te), ketaste, mälu jne CI-sid . IT teenus kui CI võib sisaldada mitmeid riistvara, tarkvara ja teisi konfiguratsiooni-elemente. Vt komponent CI , kooste .
Assessment	Inspection and analysis to check whether a Standard or set of Guidelines is being followed, that Records are accurate, or that Efficiency and Effectiveness targets are being met. See Audit .	Hindamine	Ülevaatus ja analüüsimine, kas mingit standardit või juhendeid järgitakse, kas kirjed on täpsed või kas tulemuslikkuse ja tõhususe sihid on saavutatud. Vt audit .
Asset	(Service Strategy) Any Resource or Capability . Assets of a Service Provider include anything that could contribute to the delivery of a Service . Assets can be one of the following types: Management, Organisation , Process , Knowledge, People, Information, Applications , Infrastructure, and Financial Capital.	Vara	(SS) Igasugune ressurss või võime . Teenuseosutaja varad sisaldavad kõike, mida saab kasutada teenuste osutamiseks. Varade põhiligid on: juhtimine, organisatsioon , protsess , teadmised, inimesed, informatsioon, rakendused , infrastruktuur ja finantskapital.
Asset Management	(Service Transition) Asset Management is the Process responsible for tracking and reporting the value and ownership of financial Assets throughout their Lifecycle . Asset Management is part of an overall Service Asset and Configuration Management Process . See Asset Register .	Varahaldus	(ST) Varahaldus on protsess , mis vastutab finantsvarade väärtuse ja omanike jälgimise ning aruandluse eest läbi kogu varade elutsükli . Varahaldus on osa üldisest vara- ja konfiguratsioonihalduse protsessist . Vt vararegister .
Asset Register	(Service Transition) A list of Assets , which includes their ownership and value. The Asset Register is maintained by Asset Management .	Vararegister	(ST) Varade nimekiri, kus on kirjas nende väärtus ja omanik. Vararegistrit haldab varahaldus .
Attribute	(Service Transition) A piece of information about a Configuration Item . Examples are name, location, Version number, and Cost . Attributes of CIs are recorded in the Configuration Management Database (CMDB) . See Relationship .	Atribuut	(ST) Konfiguratsiooni elemendi mingi tunnus. Näiteks nimi, asukoht, versiooni number või hind. CI-de atribuudid on kirjas konfiguratsioonihalduse andmebaasis (KAB) . Vt seos .
Audit	Formal inspection and verification to check whether a Standard or set of Guidelines is being followed, that Records are accurate, or that Efficiency and Effectiveness targets are being met. An Audit may be carried out by internal or external groups. See Certification , Assessment .	Audit	Ametlik ülevaatus ja verifitseerimine, kas mingit standardit või juhendeid järgitakse, kas kirjed on täpsed või kas tulemuslikkuse ja tõhususe sihid on saavutatud. Auditit võivad läbi viia nii sisemised kui välised grupid. Vt sertifitseerimine , hindamine
Authority Matrix	Synonym for RACI .	Rollitabel	RACI sünonüüm.
Automatic Call Distribution (ACD)	(Service Operation) Use of Information Technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called Automated Call Distribution.	Automaatne kõnejaotus	(SO) Infotehnoloogia kasutamine sissetulevate kõnede suunamiseks võimalikult kiiresti kõige õigemale isikule.

Availability	(Service Design) Ability of a Configuration Item or IT Service to perform its agreed Function when required. Availability is determined by Reliability , Maintainability , Serviceability , Performance , and Security . Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on Agreed Service Time and Downtime . It is Best Practice to calculate Availability using measurements of the Business output of the IT Service .	Käideldavus	(SD) Konfiguratsioonelemendi või IT teenuse võime täita ettenähtud funktsioone siis, kui seda oodatakse. Käideldavuse määravad töökindlus , hooldatavus , teenindatavus , sooritusvõime ja turvalisus . Tavaliselt väljendatakse käideldavust protsendina. Arvutus põhineb kokkulepitud teenusajal ja maasolekul . Parim praktika soovib arvutada käideldavust lähtudes IT teenuse ärilisest väljundist.
Availability Management	(Service Design) The Process responsible for defining, analysing, Planning , measuring and improving all aspects of the Availability of IT Services . Availability Management is responsible for ensuring that all IT Infrastructure , Processes , Tools , Roles etc are appropriate for the agreed Service Level Targets for Availability .	Käideldavushaldus	(SD) Protsess , mis vastutab IT teenuste käideldavuse määratlemise, analüüsi, planeerimise , mõõtmise ja parendamise eest. Käideldavushaldus peab kindlustama, et IT infrastruktuur , protsessid , vahendid , rollid jne vastaksid teenustasemete sihtidele käideldavuse osas.
Availability Management Information System (AMIS)	(Service Design) A virtual repository of all Availability Management data, usually stored in multiple physical locations. See Service Knowledge Management System .	Käideldavushalduse infosüsteem	(SD) Kõigi käideldavushalduse andmete virtuaalne hoidla, mis tõenäoliselt paikneb mitmes füüsilises asukohas. Vt teenuste teadusjuhtimise süsteem .
Availability Plan	(Service Design) A Plan to ensure that existing and future Availability Requirements for IT Services can be provided Cost Effectively .	Käideldavusplaan	(SD) Plaan kindlustamaks, et olemasolevate ja tulevaste IT teenuste käideldavuse nõuded oleksid kulutasuvalt täidetud.
Back-out	Synonym for Remediation .	-	Ennistamise sünonüüm.
Backup	(Service Design) (Service Operation) Copying data to protect against loss of Integrity or Availability of the original.	Varundamine	(SD) (SO) Andmete kopeerimine originaali käideldavuse või terviklikkuse tagamiseks.
Balanced Scorecard	(Continual Service Improvement) A management tool developed by Drs. Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A Balanced Scorecard enables a Strategy to be broken down into Key Performance Indicators . Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the Strategy is being achieved. A Balanced Scorecard has 4 major areas, each of which has a small number of KPIs . The same 4 areas are considered at different levels of detail throughout the Organisation .	Tasakaalus tulemuskaart	(CSI) Robert Kaplani ja David Nortoni loodud juhtimisvahend. Tasakaalus juhtimiskaart võimaldab strateegia jagada võtmenäitajateks (KPI) . Tegelikult tulemuse ja KPI võrdlus näitab, kui hästi strateegiat täidetakse. Tasakaalus tulemuskaardil on 4 peamist valdkonda, igaühes mõni KPI . Neidsamu 4 valdkonda käsitletakse erineva detailsusega läbi kogu organisatsiooni .
Baseline	(Continual Service Improvement) A Benchmark used as a reference point. For example: • An ITSM Baseline can be used as a starting point to measure the effect of a Service Improvement Plan • A Performance Baseline can be used to measure changes in Performance over the lifetime of an IT Service • A Configuration Management Baseline can be used to enable the IT Infrastructure to be restored to a known Configuration if a Change or Release fails	Algseis	(CSI) Võrdluspunkt, mis võetakse aluseks. Näiteks: • ITSM algseis, mida saab võtta aluseks teenuste täiustamise plaani tulemuste hindamiseks • Sooritusvõime algseis, mida saab kasutada IT teenuse sooritusvõime muutmise mõõtmiseks tema eluajal. • Algseis konfiguratsioonihalduses, mida saab kasutada esialgse IT infrastruktuuri ennistamiseks muudatuse või reliisi ebaõnnestumise korral.

Benchmark	(Continual Service Improvement) The recorded state of something at a specific point in time. A Benchmark can be created for a Configuration , a Process , or any other set of data. For example, a benchmark can be used in: • Continual Service Improvement, to establish the current state for managing improvements. • Capacity Management, to document Performance characteristics during normal operations. • See Benchmarking, Baseline.	Võrdluspunkt	(CSI) Teatud ajahetkel salvestatud seis. Võrdluspunkti võib tekitada konfiguratsiooni , protsessi või mingi muu andmete kogumi jaoks. Võrdluspunkte kasutatakse näiteks: • Pideva teenuste täiustamise puhul, et määrata hallatavate täienduste jooksvat seis. • Mahuhalduses, et dokumenteerida sooritusvõime näitajaid Vt võrdlusanalüüs , algseis .
Benchmarking	(Continual Service Improvement) Comparing a Benchmark with a Baseline or with Best Practice . The term Benchmarking is also used to mean creating a series of Benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement.	Võrdlusanalüüs	(CSI) Võrdluspunkti võrdlemine algseisu või parima praktikaga . Terminit võrdlusanalüüs kasutatakse ka siis, kui tekitatakse võrdluspunktide jada ajas ning võrreldakse neid omavahel, et mõõta edenemist või olukorra paranemist.
Best Practice	Proven Activities or Processes that have been successfully used by multiple Organisations . ITIL is an example of Best Practice.	Parim praktika	Ennat tõestanud tegevused või protsessid , mida on edukalt kasutatud paljudes organisatsioonides . Parima praktika näiteks on ITIL.
Brainstorming	(Service Design) A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the Brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by Problem Management to identify possible causes.	Ajurünnak	(SD) Tehnika, mis aitab tiimil genereerida ideid. Ajurünnaku käigus ideid ei arutata, seda tehakse hiljem. Ajurünnakut kasutatakse tihti probleemihalduses võimalike algpõhjuste väljaselgitamiseks.
British Standards Institution (BSI)	The UK National Standards body, responsible for creating and maintaining British Standards . See http://www.bsi-global.com for more information. See ISO .	British Standards Institution (BSI)	Suurbritannia standardiamet, mis loob ja haldab Briti Standardeid . Vt http://www.bsi-global.com Vt ISO .
Budget	A list of all the money an Organisation or Business Unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See Budgeting , Planning .	Eelarve	Rahaline tegevusplaan kõigi tulude ja kulude kohta, mida mingi organisatsioon või äriüksus teatud perioodil ette näeb. Vt eelarvestamine , planeerimine .
Budgeting	The Activity of predicting and controlling the spending of money. Consists of a periodic negotiation cycle to set future Budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current Budgets .	Eelarvestamine	Tegevus , mis seisneb raha kulutamise ennustamises ja kontrollimises. Koosneb perioodilisest läbirääkimiste tsüklist (tavaliselt iga-aastaste) eelarvete kokkupanekuks, igapäevasest jälgimisest ning jooksva eelarve korrigeerimisest.
Build	(Service Transition) The Activity of assembling a number of Configuration Items to create part of an IT Service . The term Build is also used to refer to a Release that is authorised for distribution. For example Server Build or laptop Build. See Configuration Baseline .	Kooste	(ST) Tegevus , mis seisneb konfiguratsioonielementide kokkupanekus IT teenuse mingi osa loomiseks. Terminit kooste kasutatakse ka levitamiseks autoriseeritud relisile viitamiseks. Näiteks serveri kooste või sülearvuti kooste. Vt konfiguratsiooni algseis .
Build Environment	(Service Transition) A controlled Environment where Applications , IT Services and other Builds are assembled prior to being moved into a Test or Live Environment .	Koostekeskond	(ST) Keskond , kus koostatakse rakendused , IT teenused ja teised koosted enne, kui nad viiakse test - või tootmiskeskonda .

Business	(Service Strategy) An overall corporate entity or Organisation formed of a number of Business Units . In the context of ITSM , the term Business includes public sector and not-for-profit organisations, as well as companies. An IT Service Provider provides IT Services to a Customer within a Business . The IT Service Provider may be part of the same Business as their Customer (Internal Service Provider), or part of another Business (External Service Provider).	Äri. Äripool	(SS) Terve firma või organisatsioon , mis koosneb mitmetest äriüksustest . ITSM kontekstis kuuluvad äri alla peale firmadega ka avalik sektor ja mittetulundusühingud. IT teenuseosutaja osutab IT teenuseid äris leiduvatele klientidele . IT teenuseosutaja ja klient võivad olla sama äri osad (sisemine teenuseosutaja) või erinevate äride osad (väline teenuseosutaja).
Business Capacity Management (BCM)	(Service Design) In the context of ITSM , Business Capacity Management is the Activity responsible for understanding future Business Requirements for use in the Capacity Plan . See Service Capacity Management .	Äri mahuhaldus	(SD) ITSM kontekstis on äri mahuhaldus vastutav tuleviku ärivajaduste rahuldamiseks vajaliku mahuplaani koostamise eest. Vt teenuste mahuhaldus .
Business Case	(Service Strategy) Justification for a significant item of expenditure. Includes information about Costs , benefits, options, issues, Risks , and possible problems. See Cost Benefit Analysis .	Ärijuhtum	(SS) Olulise kulutuse põhjendus. Sisaldab infot kulude , tulude, valikute, küsimuste, riskide ja võimalike probleemide kohta. Vt tasuvusanalüüs
Business Continuity Management (BCM)	(Service Design) The Business Process responsible for managing Risks that could seriously impact the Business . BCM safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value creating activities. The BCM Process involves reducing Risks to an acceptable level and planning for the recovery of Business Processes should a disruption to the Business occur. BCM sets the Objectives , Scope and Requirements for IT Service Continuity Management .	Äri talitluspidevuse haldus	(SD) Äriprotsess , mis tegeleb äritegevusele olulist mõju avaldada võivate riskide haldamisega. BCM peab tagama oluliste osanike huvid, äri reputatsiooni, tootemargi ja väärtusloome. Äri talitluspidevuse haldus peab vähendama riske vastuvõetavale tasemele ja koostama äriprotsesside taasteplaanid juhuks, kui äri katkeb. Äri talitluspidevuse haldus määrab IT teenuste talitluspidevuse halduse jaoks eesmärgid , käsitusala ja nõuded .
Business Continuity Plan (BCP)	(Service Design) A Plan defining the steps required to Restore Business Processes following a disruption. The Plan will also identify the triggers for Invocation , people to be involved, communications etc. IT Service Continuity Plans form a significant part of Business Continuity Plans .	Äri talitluspidevusplaan	(SD) Plaan , mis määrab vajalikud sammud äriprotsesside taastamiseks peale katkemist. Selle plaaniga määratakse ka päästikud appikutseteks , osalevad inimesed, sidepidamise viisid jne. Äri talitluspidevusplaanil oluline osa on IT talitluspidevusplaan .
Business Customer	(Service Strategy) A recipient of a product or a Service from the Business . For example if the Business is a car manufacturer then the Business Customer is someone who buys a car.	Äriklient	(SS) Äri poolt pakutava toote või teenuse saaja. Kui äriks on näiteks autode tootmine, siis äriklient on see, kes ostab auto.
Business Impact Analysis (BIA)	(Service Strategy) BIA is the Activity in Business Continuity Management that identifies Vital Business Functions and their dependencies. These dependencies may include Suppliers , people, other Business Processes , IT Services etc. BIA defines the recovery requirements for IT Services. These requirements include Recovery Time Objectives , Recovery Point Objectives and minimum Service Level Targets for each IT Service .	Ärimõju analüüs	(SS) Osa äri talitluspidevuse haldusest , mis määratleb elutähtsad ärifunktsioonid ja nende sõltuvused. Nad võivad sõltuda tarnijatest , inimestest, teistest äriprotsessidest , IT teenustest jne. BIA määratleb IT teenuste taastamise nõuded . Need nõuded puudutavad iga IT teenuse jaoks taastamisega , taastamiskohta ja minimaalset teenustaset .

Business Objective	(Service Strategy) The Objective of a Business Process , or of the Business as a whole. Business Objectives support the Business Vision , provide guidance for the IT Strategy , and are often supported by IT Services .	Ärieesmärk	(SS) Kas äriprotsessi või äri kui terviku eesmärk. Ärieesmärgid toetavad ärivisiooni , pakuvad juhendeid IT strateegiale ja on tihti IT teenuste poolt toetatud.
Business Operations	(Service Strategy) The day-to-day execution, monitoring and management of Business Processes .	Äritegevus	(SS) Igapäevane äriprotsesside täitmine, seire ja juhtimine.
Business Perspective	(Continual Service Improvement) An understanding of the Service Provider and IT Services from the point of view of the Business , and an understanding of the Business from the point of view of the Service Provider .	Ärivaade	(CSI) Teenuseosutajast ja IT teenustest aru saamine äri vaatekohast lähtudes ja äripoolast aru saamine teenuseosutaja vaatekohast lähtudes.
Business Process	A Process that is owned and carried out by the Business . A Business Process contributes to the delivery of a product or Service to a Business Customer . For example, a retailer may have a purchasing Process which helps to deliver Services to their Business Customers . Many Business Processes rely on IT Services .	Äriprotsess	Protsess , mille omanikuks on ja mida täidab äripool . Äriprotsessid aitavad kaasa ärikliendi jaoks toodete või teenuste tarnimisele. Nii näiteks võib jaemüüjal olla ostuprotsess, mis aitab teenindada ärikliente. Paljud äriprotsessid tuginevad IT teenustel .
Business Relationship Management	(Service Strategy) The Process or Function responsible for maintaining a Relationship with the Business . BRM usually includes: - Managing personal Relationships with Business managers - Providing input to Service Portfolio Management - Ensuring that the IT Service Provider is satisfying the Business needs of the Customers This Process has strong links with Service Level Management .	Ärisuhete haldus	(SS) Protsess või funktsioon , mis hoiab suhteid äripoollega. Tavaliselt kuuluvad siia alla: - Isiklike suhete hoidmine ärijuhtidega. - Lähteandmete pakkumine teenuseportfelli haldusele. - Tagamine, et IT teenuseosutaja rahuldaks klientide ärivajadusi. Sellel protsessil on tihedad sidemed teenustasemete haldusega .
Business Relationship Manager (BRM)	(Service Strategy) A Role responsible for maintaining the Relationship with one or more Customers . This Role is often combined with the Service Level Manager Role . See Account Manager .	Ärisuhete haldur	(SS) Roll , mis vastutab ühe või mitme kliendiga suhete korraldamise eest. Sageli ühildatakse see teenustasemete halduri rolliga. Vt kliendihaldur .
Business Service	An IT Service that directly supports a Business Process , as opposed to an Infrastructure Service which is used internally by the IT Service Provider and is not usually visible to the Business . The term Business Service is also used to mean a Service that is delivered to Business Customers by Business Units . For example delivery of financial services to Customers of a bank, or goods to the Customers of a retail store. Successful delivery of Business Services often depends on one or more IT Services .	Äriteenus Sisuteenus	IT teenus , mis vahetult toetab äriprotsessi . Vastandiks on infrastruktuuriteenus , mida IT teenuseosutaja kasutab sisemiselt ja mis pole tavaliselt äripoolle nähtav. Terminit äriteenus kasutatakse ka äriklientidele või äriüksustele osutatavate teenuste tähistamiseks. Näiteks finantsteenuste osutamine panga klientidele , või kaupade tarnimine jaemüüja klientidele . Äriteenuste edukas osutamine sõltub tihti ühest või mitmest IT teenusest .

Business Service Management (BSM)	(Service Strategy) (Service Design) An approach to the management of IT Services that considers the Business Processes supported and the Business value provided. This term also means the management of Business Services delivered to Business Customers .	Äriteenuste haldus (BSM)	(SS) (SD) Lähenedamine IT teenuste haldusele, mis võtab arvesse toetatavaid äriprotsesse ja pakutavat äri list väärtust. Selle terminiga tähistatakse samuti äriklientidele osutatavate äriteenuste haldust.
Business Unit	(Service Strategy) A segment of the Business which has its own Plans , Metrics , income and Costs . Each Business Unit owns Assets and uses these to create value for Customers in the form of goods and Services .	Äriüksus	(SS) Osa ärist , millel on oma plaan , mõõdikud , tulud ja kulud. Igal äriüksusel on omad varad ja ta kasutab neid oma klientidele väärtuse loomiseks kaupade või teenustena .
Call	(Service Operation) A telephone call to the Service Desk from a User . A Call could result in an Incident or a Service Request being logged.	Kõne	(SO) Kasutaja telefonikõne kasutajatoele . Kõne põhjal võidakse panna kirja intsident või kasutaja pöördumine .
Call Centre	(Service Operation) An Organisation or Business Unit which handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. See Service Desk .	Kõnekeskus	(SO) Organisatsioon või äriüksus , mis tegeleb suure hulga sisenevate ja väljuvate kõnedega. Vt kasutajatugi .
Call Type	(Service Operation) A Category that is used to distinguish incoming requests to a Service Desk . Common Call Types are Incident , Service Request and Complaint .	Kõne liik	(SO) Kategooria , mida kasutatakse kasutajatoele laekuvate pöördumiste jaotamiseks. Tavalised kõne liigid on intsident , kasutaja pöördumine ja kaebus .
Capability	(Service Strategy) The ability of an Organisation , person, Process , Application , Configuration Item or IT Service to carry out an Activity . Capabilities are intangible Assets of an Organisation . See Resource .	Võime	(SS) Organisatsiooni , isiku, protsessi , rakenduse , konfiguratsioonielemendi või IT teenuse suutlikkus teha mingit tegevust. Võimed on organisatsiooni mittemateriaalsed varad . Vt ressurss .
Capability Maturity Model (CMM)	(Continual Service Improvement) The Capability Maturity Model for Software (also known as the CMM and SW-CMM) is a model used to identify Best Practices to help increase Process Maturity . CMM was developed at the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University. In 2000, the SW-CMM was upgraded to CMMI® (Capability Maturity Model Integration). The SEI no longer maintains the SW-CMM model, its associated appraisal methods, or training materials.	Võimete küpsuse mudel (CMM)	(CSI) Tarkvara võimete küpsuse mudel (tuntud kui CMM ning kui SW-CMM) on mudel, mida kasutatakse parima praktikana protsesside küpsuse tõstmiseks. CMM töötati välja Carnegie Mellon ülikooli tarkvarainstituudi (SEI) poolt. Aastal 2000 uuendati SW-CMM mudelit ja tekkis CMMI® (Capability Maturity Model Integration). SEI ei tegele enam ei SW-CMM mudeli enda ega selle hindamiseetodite ja koolitusmaterjalidega.

Capability Maturity Model Integration (CMMI)	(Continual Service Improvement) Capability Maturity Model® Integration (CMMI) is a process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division, or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ for more information. See CMM , Continuous Improvement , Maturity .	Võimete küpsuse mudeli integratsioon (CMMI)	(CSI) Võimete küpsuse mudeli integratsioon on Carnegie Mellon ülikooli tarkvarainstituudi (SEI) poolt välja töötatud lähenemine protsesside küpsusastme tõstmiseks. CMMI pakub organisatsioonile välja efektiivsete protsesside olulised koostisosad. Seda saab kasutada protsesside täiendamiseks ühe projekti, osakonna või terve organisatsiooni raames. CMMI aitab omavahel liita traditsiooniliselt eraldiseisvaid protsesse, seada protsesside täiendamise eesmärgid ja prioriteete ning pakkuda võrdluslust olemasolevate protsesside hindamiseks. Vt http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ Vt CMM , pidev täiustamine , küpsus .
Capacity	(Service Design) The maximum Throughput that a Configuration Item or IT Service can deliver whilst meeting agreed Service Level Targets . For some types of CI , Capacity may be the size or volume, for example a disk drive.	Maht	(SD) Konfiguratsioonielemendi või IT teenuse maksimaalne tootlikkus teenustaseme sihtidele vastava toimimise puhul. Mitut tüüpi CI-de , näiteks kõvaketaste puhul võib see olla suurus või mahutavus.
Capacity Management	(Service Design) The Process responsible for ensuring that the Capacity of IT Services and the IT Infrastructure is able to deliver agreed Service Level Targets in a Cost Effective and timely manner. Capacity Management considers all Resources required to deliver the IT Service , and plans for short, medium and long term Business Requirements .	Mahuhaldus	(SD) Protsess , mis vastutab selle eest, et IT teenuste ja IT infrastruktuuri mahud oleksid piisavad teenustaseme sihtide saavutamiseks tulusal ja õigeaegsel viisil. Mahuhaldus arvestab kõigi IT teenuste osutamiseks vajalike ressurssidega ja esitab lühi-, kesk- ja pikaajalised ärinõuete plaanid.
Capacity Management Information System (CMIS)	(Service Design) A virtual repository of all Capacity Management data, usually stored in multiple physical locations. See Service Knowledge Management System .	Mahuhalduse infosüsteem	(SD) Kõigi mahuhalduse andmete virtuaalne hoidla, mis tõenäoliselt paikneb mitmes füüsilises asukohas. Vt teenuste teadmusjuhtimise süsteem .
Capacity Plan	(Service Design) A Capacity Plan is used to manage the Resources required to deliver IT Services . The Plan contains scenarios for different predictions of Business demand, and costed options to deliver the agreed Service Level Targets .	Mahuplaan	(SD) Mahuplaani kasutatakse IT teenuste osutamiseks vajalike ressursside haldamisel. Plaan sisaldab stsenaariume nõudluse erinevate edasiste arengute kohta ning kokkulepitud teenustasemete sihtide saavutamiseks võimalike variantide kulude arvestusi.
Capacity Planning	(Service Design) The Activity within Capacity Management responsible for creating a Capacity Plan .	Mahu planeerimine	(SD) Tegevus mahuhalduses , mis seisneb mahuplaani koostamises.
Capital Expenditure (CAPEX)	(Service Strategy) The Cost of purchasing something that will become a financial Asset , for example computer equipment and buildings. The value of the Asset is Depreciated over multiple accounting periods.	Kapitali kulu	(SS) Varade soetamiseks tehtav kulu . Näiteks arvutid ja ehitised. Vara väärtuse kulumit arvestatakse edaspidi üle mitme arvestusperioodi.
Capital Item	(Service Strategy) An Asset that is of interest to Financial Management because it is above an agreed financial value.	Põhivara	(SS) Vara , mille väärtus ületab mingi kokku lepitud läve ja mis seega pakub huvi finantshaldusele .

Capitalization	(Service Strategy) Identifying major Cost as capital, even though no Asset is purchased. This is done to spread the impact of the Cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software license.	Kapitalisatsioon	(SS) Oluliste kulude kirjeldamine kapitalina, isegi kui sealjuures varasid ei soetatud. Seda tehakse kulude jagamisega üle mitme arvestusperioodi. Tavaline näide on tarkvara arendus või tarkvara litsentside ostmine.
Category	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example Cost Types are used to group similar types of Cost . Incident Categories are used to group similar types of Incident , CI Types are used to group similar types of Configuration Item .	Liik, Kategooria	Ühine nimi asjadele, millel on midagi ühist. Liike kasutatakse sarnaste asjade grupeerimiseks ehk liigitamiseks. Näiteks liigitatakse sarnased kulud ühe kululiigi alla. Intsidentide liike kasutatakse sarnaste intsidentide grupeerimiseks ja CI liike sarnaste konfiguratsioonelementide grupeerimiseks.
Certification	Issuing a certificate to confirm Compliance to a Standard . Certification includes a formal Audit by an independent and Accredited body. The term Certification is also used to mean awarding a certificate to verify that a person has achieved a qualification.	Sertifitseerimine	Sertifikaadi andmine selle kohta, et järgitakse standardit . Sertifitseerimine sisaldab sõltumatu ja akrediteeritud organisatsiooni poolt läbi viidud ametlikku auditit . Terminit sertifitseerimine kasutatakse ka isikule teatud kvalifikatsiooni saavutamist tõendava sertifikaadi andmise tähenduses.
Change	(Service Transition) The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT Services . The Scope should include all IT Services , Configuration Items , Processes , Documentation etc.	Muudatus	(ST) Igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis võib IT teenust mõjutada. Muudatuse alla käivad IT teenused , konfiguratsioonelementid , protsessid , dokumentatsioon jne.
Change Advisory Board (CAB)	(Service Transition) A group of people that advises the Change Manager in the Assessment , prioritisation and scheduling of Changes . This board is usually made up of representatives from all areas within the IT Service Provider , the Business , and Third Parties such as Suppliers .	Muudatuste nõukoda	(ST) Inimeste grupp, kes aitab muudatuste halduril muudatusi hinnata, määrata prioriteet ja ajatada. See nõukoda koostatakse tavaliselt IT teenuseosutaja erinevate valdkondade, äriliste ja kolmandate isikute nagu tarnijate esindajatest.
Change Case	(Service Operation) A technique used to predict the impact of proposed Changes . Change Cases use specific scenarios to clarify the scope of proposed Changes and to help with Cost Benefit Analysis . See Use Case .	Muudatuse juhtum	(SO) Pakutava muudatuse mõju ennustamise tehnika. Muudatuse juhtum esitatakse erinevad stsenaariumid, mis selgitavad muudatuse käsitlusala ja aitavad teostada tasuvusanalüüsi . Vt kasutamise juhtum .
Change History	(Service Transition) Information about all changes made to a Configuration Item during its life. Change History consists of all those Change Records that apply to the CI .	Muudatuse ajalugu	(ST) Teave kõigi antud konfiguratsioonelementidega tema eluajal tehtud muudatuste kohta. Muudatuste ajalugu koosneb nendest muudatuse kirjetest , mis puudutavad antud CI-d.
Change Management	(Service Transition) The Process responsible for controlling the Lifecycle of all Changes . The primary objective of Change Management is to enable beneficial Changes to be made, with minimum disruption to IT Services .	Muudatusehaldus	(ST) Protsess , mis juhib kõigi muudatuste tervet elutsüklit . Muudatusehalduse esmane eesmärk on võimaldada läbi viia kasulikke muudatusi minimeerides sealjuures võimalikke IT teenuste katkestusi.

Change Model	(Service Transition) A repeatable way of dealing with a particular Category of Change . A Change Model defines specific pre-defined steps that will be followed for a Change of this Category . Change Models may be very simple, with no requirement for approval (e.g. Password Reset) or may be very complex with many steps that require approval (e.g. major software Release). See Standard Change , Change Advisory Board .	Muudatuse mudel	(ST) Teatud liiki muudatuste tegemine ühel kindlal viisil. Muudatuse mudel määrab ette ära teatavad sammud, mida seda liiki muudatuse puhul tuleb teha. Muudatuse mudel võib olla väga lihtne, isegi ilma autoriseerimise nõudeta (näiteks salasõna nullimine) või ka väga keeruline paljude sammudega, kuhu kuulub ka nõutav autoriseerimine (näiteks suurem tarkvara relisimine). Vt standardmuudatus , muudatuste nõukoda .
Change Record	(Service Transition) A Record containing the details of a Change . Each Change Record documents the Lifecycle of a single Change . A Change Record is created for every Request for Change that is received, even those that are subsequently rejected. Change Records should reference the Configuration Items that are affected by the Change . Change Records are stored in the Configuration Management System .	Muudatuse kirje	(ST) Kirje , mis sisaldab muudatuse üksikasju. Iga muudatuse kirje dokumenteerib ühe üksiku muudatuse terve elutsükli . Muudatuse kirje tekitatakse laekunud muudatuse taotluse peale, isegi juhul kui see edaspidi lükatakse tagasi. Muudatuse kirje peab viitama muudatusega seotud konfiguratsioonelementidele . Muudatuste kirjeid hoitakse konfiguratsioonihalduse süsteemis .
Change Request	Synonym for Request for Change .	Muudatuse soov või taotlus	Vt muudatuse taotlus .
Change Schedule	(Service Transition) A Document that lists all approved Changes and their planned implementation dates. A Change Schedule is sometimes called a Forward Schedule of Change, even though it also contains information about Changes that have already been implemented.	Muudatuste ajakava	(ST) Dokument , mis sisaldab kinnitatud muudatusi ja nende kavandatud läbiviimise aegu. Muudatuste ajakava kutsutakse ka eelseisvate muudatuste ajakavaks (FSC – Forward Schedule of Changes) olgugi, et seal sisaldub info ka juba tehtud muudatuste kohta.
Change Window	(Service Transition) A regular, agreed time when Changes or Releases may be implemented with minimal impact on Services . Change Windows are usually documented in SLAs .	Muutmise aken	(ST) Kokku lepitud regulaarne ajavahemik, mil muudatusi ja relisimist võib läbi viia minimaalse mõjuga teenustele . Muutmise aken on tavaliselt kirjas TTLs .
Charging	(Service Strategy) Requiring payment for IT Services . Charging for IT Services is optional, and many Organisations choose to treat their IT Service Provider as a Cost Centre .	Hinnastamine	(SS) IT teenuste kasutamise eest tasu nõudmine. IT teenuste hinnastamine pole kohustuslik ja paljud organisatsioonid käsitlevad oma IT teenuseosutajat kuluüksusena .
Chronological Analysis	(Service Operation) A technique used to help identify possible causes of Problems . All available data about the Problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which Events may have been triggered by others.	Kronoloogiline analüüs	(SO) Tehnika probleemide algpõhjuste väljaselgitamiseks. Kogu olemasolev info antud probleemi kohta paigutatakse ajaliselt järjekorras. See võimaldab määrata, millised sündmused on teiste jaoks päästikuks.
CI Type	(Service Transition) A Category that is used to Classify CIs . The CI Type identifies the required Attributes and Relationships for a Configuration Record . Common CI Types include: hardware, Document , User etc.	CI liik	(ST) CI-de klassifitseerimise kategooria. CI liik määrab, millised atribuudid ja millist liiki seosed peavad esinema konfiguratsiooni kirjes . Levinud CI liigid on riistvara, dokument , kasutaja jne.
Classification	The act of assigning a Category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. CIs , Incidents , Problems , Changes etc. are usually classified.	Liigitamine	Millelegi kategooria ehk liigi omistamine. Liigitamist kasutatakse järjekindla haldamise ja aruandluse tagamiseks. Tavaliselt on CI-d, intsidendid , probleemid , muudatused jne kõik liigitatud.

Client	A generic term that means a Customer , the Business or a Business Customer . For example Client Manager may be used as a synonym for Account Manager . The term client is also used to mean: • A computer that is used directly by a User , for example a PC, Handheld Computer, or Workstation. • The part of a Client-Server Application that the User directly interfaces with. For example an email Client.	Klient	Üldmõiste, mis tähendab nii klienti (tarbijat), äripoolt kui äriklienti . Termin klient on kasutusel ka järgmistes mõistetes: • Arvuti, mida kasutaja otseselt kasutab, näiteks PC, sülearvuti või tööjaam. • Osa klient-server rakendusest , millega otseselt suhtleb kasutaja . Näiteks e-posti klient.
Closed	(Service Operation) The final Status in the Lifecycle of an Incident , Problem , Change etc. When the Status is Closed, no further action is taken.	Suletud	(SO) Intsidendi , probleemi , muudatuse jne elutsükli viimane staatus . Kui staatuseks on suletud, siis mingeid edasisi tegevusi enam ei järgne.
Closure	(Service Operation) The act of changing the Status of an Incident , Problem , Change etc. to Closed .	Sulgemine	(SO) Intsidendi , probleemi , muudatuse jne viimine suletud staatusesse.
COBIT	(Continual Service Improvement) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and Best Practice for the management of IT Processes . COBIT is published by the IT Governance Institute. See http://www.isaca.org/ for more information.	COBIT	(CSI) COBIT (<i>Control Objectives for Information and related Technology</i>) pakub juhendeid ja parimat praktikat IT protsesside haldamiseks. COBITi väljaandjaks on IT Governance Institute. Vt http://www.isaca.org/
Code of Practice	A Guideline published by a public body or a Standards Organisation , such as ISO or BSI . Many Standards consist of a Code of Practice and a Specification . The Code of Practice describes recommended Best Practice .	Tegevusjuhend	Standardiorganisatsiooni (nagu ISO või BSI) poolt välja antavad juhendid . Paljud standardid koosnevad tegevusjuhendist ja spetsifikatsioonist. Tegevusjuhend kirjeldab soovitatavat parimat praktikat .
Cold Standby	Synonym for Gradual Recovery .	Külm reserv	Astmelise taastamise sünonüüm.
Commercial off the Shelf (COTS)	(Service Design) Application software or Middleware that can be purchased from a Third Party .	Riiulikaup (COTS)	(SD) Rakendustarkvara või vahevara , mida saab kolmandalt poolelt osta.
Compliance	Ensuring that a Standard or set of Guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Vastavus	Standardi või juhendite järgi toimimise, aga ka hea raamatupidamistava või teiste praktikate rakendamise tagamine.
Component	A general term that is used to mean one part of something more complex. For example, a computer System may be a component of an IT Service , an Application may be a Component of a Release Unit . Components that need to be managed should be Configuration Items .	Komponent	Üldmõiste, millega tähistatakse üht osa millestki keerulisemast. Näiteks võib arvutisüsteem olla IT teenuse komponent, rakendus võib olla reliisi üksuse komponent. Omaette hallatavad komponendid peaksid olema kirjeldatud konfiguratsioonelementidena .
Component Capacity Management (CCM)	(Service Design) (Continual Service Improvement) The Process responsible for understanding the Capacity , Utilisation , and Performance of Configuration Items . Data is collected, recorded and analysed for use in the Capacity Plan . See Service Capacity Management .	Komponentide mahuhaldus (CCM)	(SD) (CSI) Protsess , mis vastutab selle eest, et mõistaksime konfiguratsioonelementide mahtu , kasutatust ja sooritusvõimet . Vastavaid andmeid kogutakse, salvestatakse ja analüüsitakse kasutamiseks mahuplaanis . Vt teenuste mahuhaldus .
Component CI	(Service Transition) A Configuration Item that is part of an Assembly . For example, a CPU or Memory CI may be part of a Server CI .	Komponent-CI	(ST) Kooste osaks olev konfiguratsioonelement . Näiteks protsessor või mälu on serveri komponent- CI-d .

Component Failure Impact Analysis (CFIA)	(Service Design) A technique that helps to identify the impact of CI failure on IT Services . A matrix is created with IT Services on one edge and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT Services) and of fragile IT Services (that have multiple Single Points of Failure).	Komponendi tõrke mõju analüüs (CFIA)	(SD) Tehnika mis aitab määrata CI tõrke puhul selle mõju IT teenustele . Koostatakse mõjude maatriks, mille ühel küljel on IT teenused ja teisel CI-d . See võimaldab tuvastada kriitilised CI-d (mille tõrge mõjub mitmele IT teenusele) ja haprad IT teenused (millel esineb üksainus tõrkeallikas).
Computer Telephony Integration (CTI)	(Service Operation) CTI is a general term covering any kind of integration between computers and telephone Systems . It is most commonly used to refer to Systems where an Application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See Automatic Call Distribution , Interactive Voice Response .	Arvuti-telefoniside integratsioon (CTI)	(SO) CTI on üldine termin tähistamaks igasugust arvuti- ja telefonisüsteemide integratsiooni. Enamasti kasutatakse seda viitamaks süsteemidele , kus rakendus näitab ekraanil sissetulevate ja väljuvate kõnede infot. Vt automaatne kõnejaotus , interaktiivne häälvastus .
Concurrency	A measure of the number of Users engaged in the same Operation at the same time.	Samaaegsus	Kasutajate hulk kes on ühel ajal korraga haaratud mingist ühest ja samast tegevusest.
Confidentiality	(Service Design) A security principle that requires that data should only be accessed by authorised people.	Konfidentsiaalsus	(SD) Turvaprintsiip, et andmetele pääsevad ligi vaid autoriseeritud isikud.
Configuration	(Service Transition) A generic term, used to describe a group of Configuration Items that work together to deliver an IT Service , or a recognizable part of an IT Service . Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more CIs .	Konfiguratsioon	(ST) Üldmõiste tähistamaks konfiguratsioonielementide gruppi, mis töötavad koos IT teenuse tarnimiseks või moodustavad IT teenuse mingi tuvastatava osa. Konfiguratsiooni kasutatakse ka tähistamaks ühe või mitme CI parameetrite seisu.
Configuration Baseline	(Service Transition) A Baseline of a Configuration that has been formally agreed and is managed through the Change Management process. A Configuration Baseline is used as a basis for future Builds , Releases and Changes .	Konfiguratsiooni algseis	(ST) Ametlikult kokku lepitud konfiguratsiooni algseis , mida hallatakse muudatusehalduse protsessiga. Konfiguratsiooni algseisu kasutatakse tulevaste koostete , reliiside ja muudatuste lähtealusena.
Configuration Control	(Service Transition) The Activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a CI is properly managed, for example by submitting a Request for Change or Service Request .	Konfiguratsiooni ohje	(ST) Tegevus mis tagab, et CI lisamine, muutmine või eemaldamine teostatakse õigesti, näiteks ainult peale muudatuse taotluse või kasutaja pöördumise laekumist.
Configuration Identification	(Service Transition) The Activity responsible for collecting information about Configuration Items and their Relationships , and loading this information into the CMDB . Configuration Identification is also responsible for labelling the CIs themselves, so that the corresponding Configuration Records can be found.	Konfiguratsiooni tuvastamine	(ST) Tegevus mis seisneb konfiguratsioonielementide ja nende seoste kohta info kogumises ning selle info kandmises konfiguratsiooni halduse andmebaasi (KAB) . Konfiguratsiooni tuvastamine vastutab ka CI-de märgistamise eest, et vastavaid konfiguratsiooni kirjeid oleks võimalik üles leida.
Configuration Item (CI)	(Service Transition) Any Component that needs to be managed in order to deliver an IT Service . Information about each CI is recorded in a Configuration Record within the Configuration Management System and is maintained throughout its Lifecycle by Configuration Management . CIs are under the control of Change Management . CIs typically include IT Services , hardware, software, buildings, people, and formal documentation such as Process documentation and SLAs .	Konfiguratsioonielement (KE)	(ST) Igasugune komponent , mida on IT teenuse osutamiseks vaja hallata. Iga CI kohta on info talletatud konfiguratsiooni kirjesse (mis paikneb konfiguratsiooni halduse süsteemis) ja CI-d haldab läbi kogu elutsükli konfiguratsiooni haldus , CI-d on muudatusehalduse kontrolli all. CI-deks on tavaliselt IT teenused , riistvara, tarkvara, ehitudused, inimesed ja ametlik dokumentatsioon nagu protsesside dokumentatsioon ja TTLd.

Configuration Management	(Service Transition) The Process responsible for maintaining information about Configuration Items required to deliver an IT Service , including their Relationships . This information is managed throughout the Lifecycle of the CI . Configuration Management is part of an overall Service Asset and Configuration Management Process .	Konfiguratsioonihaldus	(ST) Protsess , mis vastutab IT teenuse osutamiseks vajalike konfiguratsioonielementide ja nende seoste haldamise eest. Seda infot hallatakse läbi CI kogu elutsükli . Konfiguratsioonihaldus on osa laiemast teenuse vara- ja konfiguratsioonihalduse protsessist.
Configuration Management Database (CMDB)	(Service Transition) A database used to store Configuration Records throughout their Lifecycle . The Configuration Management System maintains one or more CMDBs, and each CMDB stores Attributes of CIs , and Relationships with other CIs .	Konfiguratsioonihalduse andmebaas (KAB)	(ST) Andmebaas, kus hoitakse konfiguratsiooni kirjeid läbi kogu nende elutsükli . Konfiguratsioonihalduse süsteem peab ülal ühte või mitut CMDB-d ja iga CMDB sisaldab CI-de atribuute ja CI-de vahelisi seoseid .
Configuration Management System (CMS)	(Service Transition) A set of tools and databases that are used to manage an IT Service Provider's Configuration data. The CMS also includes information about Incidents , Problems , Known Errors , Changes and Releases ; and may contain data about employees, Suppliers , locations, Business Units , Customers and Users . The CMS includes tools for collecting, storing, managing, updating, and presenting data about all Configuration Items and their Relationships . The CMS is maintained by Configuration Management and is used by all IT Service Management Processes . See Configuration Management Database , Service Knowledge Management System .	Konfiguratsioonihalduse süsteem (CMS)	(ST) Vahendite ja andmebaaside kogu, mida kasutatakse IT teenuseosutaja konfiguratsiooni andmete haldamiseks. CMS sisaldab infot ka intsidentide , probleemide , tuntud vigade , muudatuste ja reliiside kohta ning võib sisaldada lisaks veel töötajate, tarnijate, asukohtade, äriüksuste, klientide ja kasutajate andmeid. CMS sisaldab konfiguratsioonielementide ja nende vaheliste seoste kohta käivate andmete kogumise, salvestamise, haldamise, uuendamise ja esitamise vahendeid. CMSi peab üleval konfiguratsioonihaldus ning seda kasutavad kõik IT teenuste halduse protsessid . Vt konfiguratsioonihalduse andmebaas , teenuste teadmusjuhtimise süsteem .
Configuration Record	(Service Transition) A Record containing the details of a Configuration Item . Each Configuration Record documents the Lifecycle of a single CI . Configuration Records are stored in a Configuration Management Database .	Konfiguratsiooni kirje	(ST) Kirje , mis sisaldab konfiguratsioonielemendi üksikasju. Iga konfiguratsiooni kirje dokumenteerib ühe CI kogu elutsükli . Konfiguratsiooni kirjeid hoitakse konfiguratsioonihalduse andmebaasis .
Configuration Structure	(Service Transition) The hierarchy and other Relationships between all the Configuration Items that comprise a Configuration .	Konfiguratsioonistruktuur	(ST) Konfiguratsioonis sisalduvate konfiguratsioonielementide hierarhia ja teised seosed .
Continual Service Improvement (CSI)	(Continual Service Improvement) A stage in the Lifecycle of an IT Service and the title of one of the Core ITIL publications. Continual Service Improvement is responsible for managing improvements to IT Service Management Processes and IT Services . The Performance of the IT Service Provider is continually measured and improvements are made to Processes , IT Services and IT Infrastructure in order to increase Efficiency , Effectiveness , and Cost Effectiveness . See Plan-Do-Check-Act .	Teenuse pidev täiustamine	(CSI) IT teenuse elutsükli etapp ja ühe ITILi põhiraamatu pealkiri. Teenuse pidev täiustamine vastutab IT teenuste halduse protsesside ja IT teenuste täiustamise haldamise eest. Pidevalt mõõdetakse IT teenuseosutaja sooritusvõimet ja täiustatakse protsesse , IT teenuseid ja IT infrastruktuuri , et tõsta tulemuslikkust , tõhusust ja tulust . Vt PDCA.
Continuous Availability	(Service Design) An approach or design to achieve 100% Availability . A Continuously Available IT Service has no planned or unplanned Downtime .	Katkematu käideldavus	(SD) Lähenedamine või kavandamine, mis võimaldab saavutada 100% käideldavuse . Katkematu käideldavusega IT teenusel ei esine ei planeeritud ega plaaniväliselt maasolekut .

Continuous Operation	(Service Design) An approach or design to eliminate planned Downtime of an IT Service . Note that individual Configuration Items may be down even though the IT Service is Available .	Katkematu toimimine	(SD) Lähenedamine või kavandamine, mis võimaldab vältida IT teenuse planeeritud maasolekut . Tuleb arvestada, et üksikud konfiguratsioonielemendid võivad isegi maas olla, kui IT teenus tervikuna on samal ajal käideldav .
Contract	A legally binding Agreement between two or more parties.	Leping	Kahe või rohkema osapoolle juriidiliselt siduv lepe .
Contract Portfolio	(Service Strategy) A database or structured Document used to manage Service Contracts or Agreements between an IT Service Provider and their Customers . Each IT Service delivered to a Customer should have a Contract or other Agreement which is listed in the Contract Portfolio. See Service Portfolio , Service Catalogue .	Lepinguportfell	(SS) Andmebaas või korrasatud dokument , mida kasutatakse IT teenuseosutaja ja klientide vaheliste teenuslepingute või -lepete haldamiseks. Iga kliendile osutatav IT teenus peab olema kajastatud lepinguportfellis oleva lepingu või leppena . Vt teenuseportfell , teenuste kalaloog .
Control	A means of managing a Risk , ensuring that a Business Objective is achieved, or ensuring that a Process is followed. Example Controls include Policies , Procedures , Roles , RAID , door-locks etc. A control is sometimes called a Countermeasure or safeguard. Control also means to manage the utilization or behaviour of a Configuration Item , System or IT Service .	Meede, Juhtimine	Riski haldamise vahend, mis kindlustab, et äriline eesmärk saaks saavutatud või protsess järgitud. Meetme näideteks on poliitika , protseduurid , rollid , RAID , ukسلukk jne. Meedet nimetatakse ka vastumeetmeks või ettevaatusabinõuks. Juhtimine tähendab konfiguratsioonielemendi , süsteemi või IT teenuse kasutamise või käitumise juhtimist.
Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	See COBIT .	-	
Control perspective	(Service Strategy) An approach to the management of IT Services , Processes , Functions , Assets etc. There can be several different Control Perspectives on the same IT Service , Process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific Role . Example Control Perspectives include Reactive and Proactive management within IT Operations , or a Lifecycle view for an Application Project team.	Juhtimisvaade	(SS) Lähenedamine IT teenuste , protsesside , funktsioonide , varade jne haldamiseks. Uhele ja samale IT teenusele , protsessile jne võib olla mitu erinevat juhtimisvaadet, mis võimaldavad erinevatel isikutel või tiimidel keskenduda nende ja nende rollide jaoks olulistele asjadele. Juhtimisvaate näideteks on IT käitluses ennetav ja tagantjärele haldamine, või siis rakenduse projekti tiimi jaoks elutsükli vaade.
Control Processes	The ISO/IEC 20000 Process group that includes Change Management and Configuration Management .	Ohjeprotsessid	ISO/IEC 20000 protsesside grupp, kuhu kuuluvad muudatusehaldus ja konfiguratsioonihaldus .
Core Service	(Service Strategy) An IT Service that delivers basic Outcomes desired by one or more Customers . See Supporting Service , Core Service Package .	Põhiteenus	(SS) IT teenus mis pakub ühe või mitme kliendi jaoks nende soovitud lõpptulemusi . Vt tugiteenus , põhiteenuse pakett .
Core Service Package (CSP)	(Service Strategy) A detailed description of a Core Service that may be shared by two or more Service Level Packages . See Service Package .	Põhiteenuse pakett	(SS) Põhiteenuse detailne kirjeldus, mida võivad kasutada kaks või rohkem teenustaseme paketti . Vt teenuse pakett .

Cost	The amount of money spent on a specific Activity , IT Service , or Business Unit . Costs consist of real cost (money), notional cost such as people's time, and Depreciation .	Kulu	Tegevuse , IT teenuse või äriüksuse poolt kulutatav rahasumma. Kulude alla käivad reaalsed kulud (raha), mõttelised kulud (inimeste aeg) ja kulum .
Cost Benefit Analysis	An Activity that analyses and compares the Costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. See Business Case , Net Present Value , Internal Rate of Return , Return on Investment , Value on Investment .	Tasuvusanalüüs	Tegevus , mis seisneb planeeritavate kulude ja tulude analüüsis ja võrdlemises ühe või mitme erineva stsenaariumi puhul. Vt ärijuhtum , puhasnüüdisväärtus , sisemine tulusus , investeeringu tasuvus , investeeringu väärtus .
Cost Centre	(Service Strategy) A Business Unit or Project to which Costs are assigned. A Cost Centre does not charge for Services provided. An IT Service Provider can be run as a Cost Centre or a Profit Centre .	Kuluüksus	(SS) Äriüksus või projekt , mille kulusid arvestatakse eraldi. Kuluüksus ei võta oma teenuste eest tasu. IT teenuseosutaja võib olla nii kuluüksus kui tulemusüksus .
Cost Effectiveness	A measure of the balance between the Effectiveness and Cost of a Service , Process or activity, A Cost Effective Process is one which achieves its Objectives at minimum Cost . See KPI , Return on Investment , Value for Money .	Kulutasuv	Teenuse , protsessi või tegevuse tulemuslikkuse ja kulutuste vahekorra mõõt. Kulutasuv protsess on selline, mis saavutab oma eesmärgid minimaalsete kuludega . Vt KPI , investeeringu tasuvus , kvaliteedi-hinna suhe .
Cost Element	(Service Strategy) The middle level of category to which Costs are assigned in Budgeting and Accounting . The highest level category is Cost Type . For example a Cost Type of "people" could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost Elements can be further broken down to give Cost Units . For example the Cost Element "expenses" could include Cost Units of Hotels, Transport, Meals etc.	Kuluartikkel	(SS) Eelarvestuse ja arvestuse kulujaotuse keskmine tase. Kõrgeim tase on kululiik . Näiteks kululiigi „inimesed“ võib jagada kuluartikliteks palk, preemiad, komanderingukulud, koolituskulud, ületunnitöö jne. Kuluartikleid võib omakorda jagada kuluühikuteks . Näiteks kuluartikkel „komanderingukulud“ võib jagada kuluühikuteks hotellid, transport, söök jne.
Cost Management	(Service Strategy) A general term that is used to refer to Budgeting and Accounting , sometimes used as a synonym for Financial Management	Kulujuhtimine	(SS) Üldine termin eelarvestuse ja arvestuse kohta, kasutatakse ka finantshalduse sünonüümina.
Cost Type	(Service Strategy) The highest level of category to which Costs are assigned in Budgeting and Accounting . For example hardware, software, people, accommodation, external and Transfer . See Cost Element , Cost Type .	Kululiik	(SS) Eelarvestuse ja arvestuse kulujaotuse kõrgeim tase. Näiteks riistvara, tarkvara, inimesed, majutus, välised kulud. Vt kuluühik , kuluartikkel .
Cost Unit	(Service Strategy) The lowest level of category to which Costs are assigned, Cost Units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, Electricity consumed). Cost Units are included within Cost Elements . For example a Cost Element of "expenses" could include Cost Units of Hotels, Transport, Meals etc. See Cost Type .	Kuluühik	(SS) Eelarvestuse ja raamatupidamise kulujaotuse madalaim tase. Kuluühikuid on tavaliselt asjad, mida on kerge loendada (inimeste arv, litsentside arv) või kerge mõõta (CPU kasutus, elektrienergia). Kuluühikud koondatakse kuluartiklisse. Näiteks kuluartikkel „komanderingukulud“ võib jagada kuluühikuteks hotellid, transport, söök jne. Vt kululiik .
Countermeasure	Can be used to refer to any type of Control . The term Countermeasure is most often used when referring to measures that increase Resilience , Fault Tolerance or Reliability of an IT Service .	Vastumeede	Kasutatakse nagu ka terminit meede . Terminit vastumeede kasutatakse peamiselt viidates meetmetele IT teenuse vastupanuvõime , veataluvuse või töökindluse tõstmiseks.

Course Corrections	Changes made to a Plan or Activity that has already started, to ensure that it will meet its Objectives . Course corrections are made as a result of Monitoring progress.	Kursiparandus	Muudatused , mida tehakse juba käima läinud plaanis või tegevuses , et kindlustada vastavus eesmärkidele . Kursiparandus tehakse seire järelalusena.
CRAMM	A methodology and tool for analysing and managing Risks . CRAMM was developed by the UK Government, but is now privately owned. Further information is available from http://www.cramm.com/	CRAMM	Riskihalduse meetodika ja vahend. CRAMM arendati välja Suurbritannia valitsuse poolt, kuid on praegu eravalduses. Täpsema info leiate aadressil http://www.cramm.com/
Crisis Management	The Process responsible for managing the wider implications of Business Continuity . A Crisis Management team is responsible for Strategic issues such as managing media relations and shareholder confidence, and deCl-des when to invoke Business Continuity Plans .	Kriisihaldus	Protsess , mis vastutab äri talitluspidevusest tulenevate üldiste järelduste haldamise eest. Kriisihalduse tiim vastutab strateegiliste küsimuste eest nagu suhted meediaga ja aktsionäride usalduse hoidmine ning otsustab, millal käivitada äri talitluspidevusplaan .
Critical Success Factor (CSF)	Something that must happen if a Process , Project , Plan , or IT Service is to succeed. KPIs are used to measure the achievement of each CSF. For example a CSF of "protect IT Services when making Changes" could be measured by KPIs such as "percentage reduction of unsuccessful Changes ", "percentage reduction in Changes causing Incidents " etc.	Kriitiline edutegur	Midagi, mis peab juhtuma, et protsess , projekt , plaan või IT teenus õnnestuks. Iga kriitilise eduteguri saavutamise mõõduks on KPI . Näiteks edutegurit „kaitsta IT teenuseid muudatuste tegemisel" saab mõõta KPI dega nagu „ebaõnnestunud muudatuste vähenemine protsent", „ muudatustest tingitud intsidentide vähenemise protsent" jne.
Culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices. See Vision .	Kultuur	Inimeste grupi poolt tunnustatud väärtuste kogum, kuhu kuuluvad eeldatavad käitumismallid, ideed, uskumused ja praktikad. Vt visioon .
Customer	Someone who buys goods or Services . The Customer of an IT Service Provider is the person or group who defines and agrees the Service Level Targets . The term Customers is also sometimes informally used to mean Users , for example "this is a Customer focussed Organisation ".	Klient	Kaupade või teenuste ostja. IT teenuseosutaja klient on isik või grupp, kes määrab ja lepib kokku teenustaseme sihid . Terminit klient kasutatakse mõnikord ka mõeldes selle all kasutajaid, näiteks „see on kliendile orienteeritud organisatsioon ".
Customer Portfolio	(Service Strategy) A database or structured Document used to record all Customers of the IT Service Provider . The Customer Portfolio is the Business Relationship Manager's view of the Customers who receive Services from the IT Service Provider . See Contract Portfolio , Service Portfolio .	Kliendiportfell	(SS) Andmebaas või korratatud dokument , kuhu pannakse kirja IT teenuseosutaja kõik kliendid . Kliendiportfell on ärisuhete halduri vaade klientidele , kes saavad IT teenuseosutajalt teenuseid. Vt lepinguportfell , teenuseportfell .
Dashboard	(Service Operation) A graphical representation of overall IT Service Performance and Availability . Dashboard images may be updated in real-time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support Service Level Management , Event Management or Incident Diagnosis .	Armatuurlaud	(SD) Üldine graafiline vaade IT teenuste sooritusvõimele ja käideldavusele . Armatuurlaud võib olla reaajas uuenev ja tema pildid võivad olla lisatud juhtkonna aruannetele ning veebilehtedele. Armatuurlauda saab abivahendina kasutada teenustasemete halduses , sündmusehalduses ja intsidentide diagnoosimisel .
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	A way of understanding the relationships between data, information, knowledge, and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	Andmed-info-teadmine-tarkus (DIKW)	Arusaam andmete, info, teadmise ja tarkuse omavahelistest seostest. DIKW näitab, kuidas igaüks neist teistest tekib.

Definitive Media Library (DML)	(Service Transition) One or more locations in which the definitive and approved versions of all software Configuration Items are securely stored. The DML may also contain associated CIs such as licenses and documentation. The DML is a single logical storage area even if there are multiple locations. All software in the DML is under the control of Change and Release Management and is recorded in the Configuration Management System . Only software from the DML is acceptable for use in a Release .	Tarkvara püsikogu (DML)	(ST) Üks või mitu asukohta kõigi kinnitatud tarkvara konfiguratsioonielementide versioonide turvaliseks hoidmiseks. DML võib sisaldada ka seotud CI -sid nagu litsensid ja dokumentatsioon. DML on loogiliselt üks kogu isegi siis, kui ta paikneb mitmes erinevas asukohas laiali. Kogu DML tarkvara on muudatuse - ja reliisihalduse kontrolli all ja pandud kirja konfiguratsioonihalduse süsteemi (CMS). Reliisida võib ainult DMList pärit tarkvara.
Deliverable	Something that must be provided to meet a commitment in a Service Level Agreement or a Contract . Deliverable is also used in a more informal way to mean a planned output of any Process .	Tulem	Midagi, mida tuleb vastavalt teenustaseme leppele või lepingule tagada. Terminit tulem kasutatakse mitteametlikult ka iga protsessi planeeritud väljundi kohta.
Demand Management	Activities that understand and influence Customer demand for Services and the provision of Capacity to meet these demands. At a Strategic level Demand Management can involve analysis of Patterns of Business Activity and User Profiles . At a Tactical level it can involve use of Differential Charging to encourage Customers to use IT Services at less busy times. See Capacity Management .	Nõudluse juhtimine	Tegevused , mis mõistavad ja mõjutavad klientide nõudlust teenuste järele ning mahu pakkumist selle nõudluse rahuldamiseks. Nõudluse juhtimine strateegilisel tasemel võib tegeleda kasutajate statistika ning ärilise käitumise mustrite analüüsiga. Taktikalisel tasemel kasutatakse diferentseerivat hinnastamist suunamaks kasutajaid IT teenuste kasutamisele vähem hõivatud aegadel. Vt mahuhaldus .
Deming Cycle	Synonym for Plan Do Check Act .	Deming'i ring	Vt PDCA .
Dependency	The direct or indirect reliance of one Process or Activity upon another.	Sõltuvus	Ühe protsessi või tegevuse otsene või kaudne tuginemine teisele.
Deployment	(Service Transition) The Activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, Process , etc to the Live Environment . Deployment is part of the Release and Deployment Management Process . See Rollout .	Paigaldamine	(ST) Tegevus , mis seisneb uue või muudetud riistvara, tarkvara, dokumentatsiooni, protsessi jne viimises tootmiskeskonda . Paigaldamine on osa reliisi- ja paigaldamise haldusprotsessist . Vt väljastus .
Depreciation	(Service Strategy) A measure of the reduction in value of an Asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	Kulum	(SS) Vara väärtuse vähenemise mõõt ajas. See põhineb kulumisel, tarbimisel või muul kasuliku väärtuse vähenemisel.
Design	(Service Design) An Activity or Process that identifies Requirements and then defines a solution that is able to meet these Requirements . See Service Design .	Kavandamine	(SD) Tegevus või protsess , mis kõigepealt tuvastab nõuded ja seejärel pakub välja neid nõudeid rahuldava lahenduse. Vt teenuste kavandamine .
Detection	(Service Operation) A stage in the Incident Lifecycle . Detection results in the Incident becoming known to the Service Provider . Detection can be automatic, or can be the result of a User logging an Incident .	Avastamine	(SO) Etapp intsidendi elutsüklis . Avastamine lõpeb sellega, et intsident saab teenuseosutajale teatavaks. Avastamine võib olla automaatne või põhineda kasutaja saadetud teatel.
Development	(Service Design) The Process responsible for creating or modifying an IT Service or Application . Also used to mean the Role or group that carries out Development work.	Arendus	(SD) Protsess , mis vastutab IT teenuse või rakenduse loomise või modifitseerimise eest. Kasutatakse ka arendustööd läbi viiva rolli või grupi kohta.

Development Environment	(Service Design) An Environment used to create or modify IT Services or Applications . Development Environments are not typically subjected to the same degree of control as Test Environments or Live Environments . See Development .	Arenduskeskkond	(SD) Keskkond IT teenuse või rakenduse loomiseks või modifitseerimiseks. Arenduskeskkonda ei kontrollita tavaliselt sellisel tasemel, nagu test- või tootmiskeskkonda . Vt arendus .
Diagnosis	(Service Operation) A stage in the Incident and Problem Lifecycles . The purpose of Diagnosis is to identify a Workaround for an Incident or the Root Cause of a Problem .	Diagnoos	(SO) Etapp intsidendi või probleemi elutsüklis . Diagnoosi ülesandeks on pakkuda intsidendile ajutine lahendus või avastada probleemi algpõhjus .
Diagnostic Script	(Service Operation) A structured set of questions used by Service Desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them Classify , Resolve and assign Incidents . Diagnostic Scripts may also be made available to Users to help them diagnose and resolve their own Incidents .	Küsimustik	(SO) Kasutajatoe poolt kasutatav küsimuste kogu, et kasutajalt küsida õigeid küsimusi ja sellega liigitada , lahendada ja suunata intsidente . Küsimustik võib olla tehtud kättesaadavaks kasutajatele , et nad üritaksid diagnoosida ja lahendada oma intsidente ise.
Differential Charging	A technique used to support Demand Management by charging different amounts for the same IT Service Function at different times.	Diferentseeritud hinnastamine	Nõudluse juhtimisel kasutatav tehnika, mis seisneb sama IT teenuse eest eri ajaperioodidel erineva tasu võtmises.
Direct Cost	(Service Strategy) A cost of providing an IT Service which can be allocated in full to a specific Customer , Cost Centre , Project etc. For example cost of providing non-shared servers or software licenses. See Indirect Cost .	Otsekulu	(SS) IT teenuse osutamisega seotud kulu, mille saab täielikult siduda ühe konkreetse kliendiga , kuluüksusega , projektiga jne. Näiteks jagamata serveriteenuse liitsentsikulu. Vt kaudne kulu .
Directory Service	(Service Operation) An Application that manages information about IT Infrastructure available on a network, and corresponding User access Rights .	Kataloogiteenus	(SO) Rakendus , mis haldab infot IT infrastruktuuri ja sellega seotud kasutaja juurdepääsuõiguste kohta.
Do Nothing	(Service Design) A Recovery Option . The Service Provider formally agrees with the Customer that Recovery of this IT Service will not be performed.	Ära tee midagi	(SD) Taastamisviis . Teenuseosutaja ja klient on ametlikult kokku leppinud, et IT teenust taastada ei ole vaja.
Document	Information in readable form. A Document may be paper or electronic. For example a Policy statement, Service Level Agreement , Incident Record , diagram of computer room layout. See Record .	Dokument	Info loetaval kujul. Dokument võib olla paberil või elektrooniline. Näiteks poliitika esitus, teenustaseme lepe , intsidendi kirje , serveriruumi pinnalaotuse joonis. Vt kirje .
Downtime	(Service Design) (Service Operation) The time when a Configuration Item or IT Service is not Available during its Agreed Service Time . The Availability of an IT Service is often calculated from Agreed Service Time and Downtime.	Maasolek	(SD) (SO) Ajavahemik kokkulepitud teenusajast , mil konfiguratsioonielement või IT teenus ei olnud käideldav . IT teenuse käideldavust arvutatakse tavaliselt kokkulepitud teenusaja ja maasoleku aja põhjal.
Driver	Something that influences Strategy , Objectives or Requirements . For example new legislation or the actions of competitors.	Draiver	Midagi, mis mõjutab strateegiat , eesmärke või nõudeid . Näiteks uuendus seadusandluses või konkurentide tegevus.

Early Life Support	(Service Transition) Support provided for a new or Changed IT Service for a period of time after it is Released . During Early Life Support the IT Service Provider may review the KPIs , Service Levels and Monitoring Thresholds , and provide additional Resources for Incident and Problem Management .	Sissetöötamistugi	(ST) Uue või muutunud IT teenuse alperioodil pakutav tugi. Sissetöötamistoe ajal võivad KPId , teenustasemed ja seire läved muutuda ning intsidentide ja probleemide haldamiseks olla kaasatud lisaressursid .
Economies of scale	(Service Strategy) The reduction in average Cost that is possible from increasing the usage of an IT Service or Asset . See Economies of Scope .	Mastaabisääst	(SS) Keskmise kulu vähenemine IT teenuse või vara laiemas kasutamise tõttu. Vt mitmekülgussääst
Economies of scope	(Service Strategy) The reduction in Cost that is allocated to an IT Service by using an existing Asset for an additional purpose. For example delivering a new IT Service from existing IT Infrastructure . See Economies of Scale .	Mitmekülgussääst	(SS) IT teenuse osutamise kulu vähenemine kasutades osalevaid varasid veel mingiks lisaotstarbeks. Näiteks hakates osutama uut IT teenust olemasoleva IT infrastruktuuri peal. Vt mastaabisääst .
Effectiveness	(Continual Service Improvement) A measure of whether the Objectives of a Process , Service or Activity have been achieved. An Effective Process or Activity is one that achieves its agreed Objectives . See KPI .	Tulemuslikkus	(CSI) Mõõt, kuidas protsess , teenus või tegevus saavutab oma eesmärgid . Efektivne protsess või tegevus on selline, mis täidab temale seatud eesmärgid. Vt KPI .
Efficiency	(Continual Service Improvement) A measure of whether the right amount of resources have been used to deliver a Process , Service or Activity . An Efficient Process achieves its Objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. See KPI .	Tõhusus	(CSI) Mõõt, kas protsessi , teenuse või tegevuse juures kasutatakse õiget hulka ressursse. Tõhus protsess saavutab oma eesmärgid minimaalse aja, raha, inimeste ja teiste ressursside kuluga. Vt KPI .
Emergency Change	(Service Transition) A Change that must be introduced as soon as possible. For example to resolve a Major Incident or implement a Security patch. The Change Management Process will normally have a specific Procedure for handling Emergency Changes. See Emergency Change Advisory Board (ECAB) .	Kiirmuudatus	(ST) Muudatus, mida tuleb teha nii kiiresti kui võimalik. Näiteks olulise intsidenti lahendamine turvapaikamisega. Muudatusehaldus omab tavaliselt omaette protseduuri kiirmuudatuste teostamiseks. Vt kiirmuudatuse nõukoda .
Emergency Change Advisory Board (ECAB)	(Service Transition) A sub-set of the Change Advisory Board who make decisions about high impact Emergency Changes . Membership of the ECAB may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the Emergency Change .	Kiirmuudatuse nõukoda (ECAB)	(ST) Osa muudatuste nõukojast , kes käsitleb suure mõjuga kiirmuudatusi . ECAB liikmeskond sõltub kiirmuudatuse olemusest ja võib kujuneda alles kokkukutsumise käigus.

Environment	(Service Transition) A subset of the IT Infrastructure that is used for a particular purpose. For Example: Live Environment , Test Environment , Build Environment . It is possible for multiple Environments to share a Configuration Item , for example Test and Live Environments may use different partitions on a single mainframe computer. Also used in the term Physical Environment to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is also used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	Keskkond	(ST) IT infrastruktuuri osa, mida kasutatakse teatud otstarbel. Näiteks: tootmiskeskond , testkeskkond , koostekeskond . On võimalik, et üks ja seesama konfiguratsioonielement kuulub mitmesse keskkonda, näiteks test - ja tootmiskeskond võivad kasutada ühe suurarvuti sektiioone. Kasutatakse ka füüsilise keskkonna mõistet, mis tähistab majutust, õhukonditsioneerid, elektrivarustust jne. Keskkonda kasutatakse ka üldmõistena tähistamaks väliseid tegureid, mis midagi mõjutavad.
Error	(Service Operation) A design flaw or malfunction that causes a Failure of one or more Configuration Items or IT Services . A mistake made by a person or a faulty Process that impacts a CI or IT Service is also an Error.	Viga	(SO) Disaini puudus või rike, mis tekitab ühe või mitme konfiguratsioonielemendi või IT teenuse tõrke . Viga on ka inimlik eksimus või vigane protsess , mis mõjutab konfiguratsioonielementi või IT teenust .
Escalation	(Service Operation) An Activity that obtains additional Resources when these are needed to meet Service Level Targets or Customer expectations. Escalation may be needed within any IT Service Management Process , but is most commonly associated with Incident Management , Problem Management and the management of Customer complaints. There are two types of Escalation, Functional Escalation and Hierarchic Escalation .	Eskalatsioon	(SO) Tegevus, millega kaasatakse lisaressursse teenustaseme sihi või kliendi ootuste täitmiseks. Eskalatsioon võib olla vajalik igas IT teenuste halduse protsessis , kuid kõige enam esineb see intsidendi halduses , probleemi halduses ja klientide kaebuste käsitlemisel. Eskalatsioone on kahte tüüpi – funktsionaalsed ja hierarhilised .
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	(Service Strategy) A framework to help Organisations guide their analysis and decisions on Service Sourcing Models and Strategies . eSCM-CL was developed by Carnegie Mellon University. See eSCM-SP .		
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	(Service Strategy) A framework to help IT Service Providers develop their IT Service Management Capabilities from a Service Sourcing perspective. eSCM-SP was developed by Carnegie Mellon University. See eSCM-CL .		
Estimation	The use of experience to provide an approximate value for a Metric or Cost . Estimation is also used in Capacity and Availability Management as the cheapest and least accurate Modelling method.	Hindamine	Kogemusel põhinev mõõdiku või kulu suuruse umbkaudne määramine. Hindamist kasutatakse käideldavuse - ja mahuhalduses ja ta on modelleerimise kõige odavam ning ebatäpsem meetod.
Evaluation	(Service Transition) The Process responsible for assessing a new or Changed IT Service to ensure that Risks have been managed and to help determine whether to proceed with the Change . Evaluation is also used to mean comparing an actual Outcome with the intended Outcome , or comparing one alternative with another.	Hindamine	(ST) Protsess , mis vastutab uute või muudetud IT teenuste hindamise eest veendumaks, et riskid on hallatud ning aitab sellega otsustada, kas muudatuse teostamist võib jätkata. Hindamist kasutatakse ka soovitava ja tegeliku tulemuse võrdlemisel või siis erinevate alternatiivide omavahelisel võrdlemisel.

Event	(Service Operation) A change of state which has significance for the management of a Configuration Item or IT Service . The term Event is also used to mean an Alert or notification created by any IT Service , Configuration Item or Monitoring tool. Events typically require IT Operations personnel to take actions, and often lead to Incidents being logged.	Sündmus	(SO) Olukorra muutus, mis omab tähendust konfiguratsioonelemendi või IT teenuse haldamise seisukohast. Terminit sündmus kasutatakse ka IT teenuse , konfiguratsioonelemendi või seirevahendi edastatud alarmi või teavituse kohta. Sündmused nõuavad reeglina IT käitluse spetsialistide sekkumist ja viivad tihti intsidendi registreerimiseni.
Event Management	(Service Operation) The Process responsible for managing Events throughout their Lifecycle . Event Management is one of the main Activities of IT Operations .	Sündmusehaldus	(SO) Protsess , mis haldab sündmusi läbi nende elutsükli . Sündmusehaldus on üks peamisi IT käitluse tegevusi .
Exception Report	A Document containing details of one or more KPIs or other important targets that have exceeded defined Thresholds . Examples include SLA targets being missed or about to be missed, and a Performance Metric indicating a potential Capacity problem.	Rikkumise aruanne	Dokument , mis sisaldab üksikasju kinnitatud läve ületamisest ühe või mitme KPI või mõne muu olulise näitaja poolt. Näiteks kui teenustaseme siht jäi saavutamata või kui sooritusvõime määrik viitab võimalikule mahu probleemile.
Expanded Incident Lifecycle	(Availability Management) Detailed stages in the Lifecycle of an Incident . The stages are Detection , Diagnosis , Repair , Recovery , Restoration . The Expanded Incident Lifecycle is used to help understand all contributions to the Impact of Incidents and to Plan how these could be controlled or reduced.	Intsidendi laiendatud elutsükkel	(SO) Intsidendi elutsükli täpsustatud etapid. Nendeks on avastamine , diagnoos , parandamine , taastamine , tagastamine . Intsidendi laiendatud elutsükli kasutatakse intsidendi mõju määravate tegurite mõistmiseks ja nende ohjamiseks või vähendamiseks.
External Customer	A Customer who works for a different Business to the IT Service Provider . See External Service Provider , Internal Customer .	Välisklient	Klient , kes töötab IT teenuseosutajast erinevas äris . Vt väline teenuseosutaja , siseklient .
External Metric	A Metric that is used to measure the delivery of IT Service to a Customer . External Metrics are usually defined in SLAs and reported to Customers . See Internal Metric .	Väline määrik	Määrik , mis mõõdab IT teenuse osutamist kliendile . Välised määridud on tavaliselt kirjeldatud TTLs ja neid raporteeritakse kliendile. Vt sisemine määrik .
External Service Provider	(Service Strategy) An IT Service Provider which is part of a different Organisation to their Customer . An IT Service Provider may have both Internal Customers and External Customers . See Type III Service Provider .	Väline teenuseosutaja	(SS) IT teenuseosutaja , kes kuulub kliendist erinevasse organisatsiooni . IT teenuseosutajal võivad olla nii sisemised kui välised kliendid . Vt III liiki teenuseosutaja .
External Sourcing	Synonym for Outsourcing .	Väljasttellimine	
Facilities Management	(Service Operation) The Function responsible for managing the physical Environment where the IT Infrastructure is located. Facilities Management includes all aspects of managing the physical Environment , for example power and cooling, building Access Management , and environmental Monitoring .	Ehitiste haldus	(SO) Funktsioon , mis haldab füüsilist keskkonda , kus paikneb IT infrastruktuur . Ehitiste haldus sisaldab endas kõiki füüsilise keskkonna halduse aspekte nagu toide ja kliima, ehitiste juurdepääsuhaldus ja keskkonna seire .

Failure	(Service Operation) Loss of ability to Operate to Specification , or to deliver the required output. The term Failure may be used when referring to IT Services , Processes , Activities , Configuration Items etc. A Failure often causes an Incident .	Tõrge	(SO) Kaotatud võime toimida vastavalt spetsifikatsioonile või tarnida nõutavat tulemit. Terminit tõrge võib kasutada IT teenuste , protsesside , tegevuste , konfiguratsioonielementide jms kohta. Sageli põhjustab tõrge intsidendi .
Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	An approach to assessing the potential Impact of Failures . FMEA involves analysing what would happen after Failure of each Configuration Item , all the way up to the effect on the Business . FMEA is often used in Information Security Management and in IT Service Continuity Planning .	Tõrke liigi ja mõju analüüs (FMEA)	Lähenedamine tõrgete võimaliku mõju hindamiseks. FMEA analüüsib mis võib juhtuda iga konfiguratsioonielemendi tõrke tagajärjel, kuni äritegevuse tasemeni välja. FMEA on tihti kasutusel infoturbe halduses ja IT teenuste talitluspidevuse halduses .
Fast Recovery	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Hot Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a short period of time, typically less than 24 hours. Fast Recovery typically uses a dedicated Fixed Facility with computer Systems , and software configured ready to run the IT Services . Immediate Recovery may take up to 24 hours if there is a need to Restore data from Backups .	Kiire taastamine	(ST) Taastamisviis, mida kutsutakse ka kuumaks reserviks. Eeldatakse, et IT teenus taastatakse kiiresti, tavaliselt vähem kui 24 tunni jooksul. Kiire taastamine kasutab selleks määratud püsiehitisi , kuhu on paigaldatud ka arvuti süsteemid ning tarkvara on valmis IT teenuseid jooksutama. Ka kohene taastamine võib kesta kuni 24 tundi, kui on vaja varukoopiatest andmeid taastada .
Fault	Synonym for Error .	Viga	
Fault Tolerance	(Service Design) The ability of an IT Service or Configuration Item to continue to Operate correctly after Failure of a Component part. See Resilience , Countermeasure .	Veataluvus	(SD) IT teenuse või konfiguratsiooni võime jätkata tööd ka peale komponendi tõrget . Vt vastupanuvõime , vastumeede
Fault Tree Analysis (FTA)	(Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that can be used to determine the chain of Events that leads to a Problem . Fault Tree Analysis represents a chain of Events using Boolean notation in a diagram.	Vigade puu analüüs (FTA)	(SD) (CSI) Tehnika mida kasutatakse probleemini viiva sündmuste ahela koostamiseks. Vigade puu analüüs esitab sündmuste ahelaid kasutades Boole'i diagramme.
Financial Management	(Service Strategy) The Function and Processes responsible for managing an IT Service Provider's Budgeting , Accounting and Charging Requirements .	Finantshaldus	(SS) Funktsioon ja protsess , mis vastutavad IT teenuseosutaja eelarvestamise , arvestuse ja hinnastamisnõuete halduse eest.
First-line Support	(Service Operation) The first level in a hierarchy of Support Groups involved in the resolution of Incidents . Each level contains more specialist skills, or has more time or other Resources . See Escalation .	Esimese taseme tugi	(SO) Esimene tase tugigruppide hierarhias, mis osaleb intsidentide lahendamisel ja probleemide uurimisel. Iga järgmisel tasemel on suuremate oskustega spetsialistid, rohkem aega või mingeid muid ressursse . Vt eskalatsioon .
Fishbone Diagram	Synonym for Ishikawa Diagram .	Kalaluu diagramm	Vt Ishikawa diagramm .
Fit for Purpose	An informal term used to describe a Process , Configuration Item , IT Service etc. that is capable of meeting its Objectives or Service Levels . Being Fit for Purpose requires suitable Design , implementation, Control and maintenance.	Eesmärgile vastav	Väljend, mida kasutatakse protsessi , konfiguratsioonielemendi , IT teenuse jne kirjeldamisel, et tähistada vastavust püstitatud eesmärkidele või teenuse tasemetele . Selleks, et olla eesmärgile vastav , peab kasutama õiget kavandamist , rakendamist , juhtimist ja hooldamist .

Fixed Cost	(Service Strategy) A Cost that does not vary with IT Service usage. For example the cost of Server hardware. See Variable Cost .	Püsikulu	(SS) Kulu , mis ei muutu IT teenuste kasutamise käigus. Näiteks serveri riistvara maksumus. Vt muutuvkulu .
Fixed Facility	(Service Design) A permanent building, available for use when needed by an IT Service Continuity Plan . See Recovery Option , Portable Facility .	Püsiehitis	(SD) Kapitaalne ehitis, mida IT talitluspidevusplaani kohaselt vajadusel kasutatakse. Vt taastamisviis, teisaldatav ehitis .
Follow the Sun	(Service Operation) A methodology for using Service Desks and Support Groups around the world to provide seamless 24 * 7 Service . Calls , Incidents , Problems and Service Requests are passed between groups in different time zones.	Järgi päikest	(SO) Kasutajatoe ja tugigruppide kasutamise metoodika ülemaailmse 24 x 7 toe tagamiseks. Kõnesid , intsidente , probleeme ja kasutajate pöördumisi suunatakse eri ajatsoonides asuvate gruppide vahel.
Fulfilment	Performing Activities to meet a need or Requirement . For example by providing a new IT Service , or meeting a Service Request .	Täitmine	Tegevused mingi nõude rahuldamiseks. Näiteks uue IT teenuse pakkumine või kasutaja pöördumisele vastamine.
Function	A team or group of people and the tools they use to carry out one or more Processes or Activities . For example the Service Desk . The term Function also has two other meanings • An intended purpose of a Configuration Item, Person, Team, Process, or IT Service. For example one Function of an Email Service may be to store and forward outgoing mails, one Function of a Business Process may be to dispatch goods to Customers. • To perform the intended purpose correctly, "The computer is Functioning"	Funktsioon	Funktsioon on inimeste grupp või tiim ja nende poolt kasutatavad vahendid ühe või mitme protsessi või tegevuse täitmiseks. Näiteks kasutajatugi . Sõnal funktsioon on veel kaks tähendust: • Konfiguratsioonelemendi, isiku, tiimi, protsessi või IT teenuse ettenähtud otstarve. Näiteks on e-posti teenuse üheks funktsiooniks väljuvate kirjade salvestamine ja edasi saatmine, äriprotsessi üheks funktsiooniks võib olla kaupade klientidele kätte toimetamine. • Ettenähtud otstarbe täitmine, „arvuti funktsioneerib“
Functional Escalation	(Service Operation) Transferring an Incident , Problem or Change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an Escalation .	Horisontaalne eskalatsioon	(SO) Intsidenti , probleemi või muudatuse üle andmine kõrgema kvalifikatsiooniga tehnilisele tiimile nende kaasamiseks eskalatsiooni .
Gap Analysis	(Continual Service Improvement) An Activity which compares two sets of data and identifies the differences. Gap Analysis is commonly used to compare a set of Requirements with actual delivery. See Benchmarking .	Lünkade analüüs	(CSI) Tegevus , mis seisneb kahe andmestiku võrdlemises ja erinevuste tuvastamises. Tavaliselt kasutatakse lünkade analüüsi nõuete komplekti ja tegeliku tarne omavahelisel võrdlemisel. Vt võrdlusanalüüs .
Governance	Ensuring that Policies and Strategy are actually implemented, and that required Processes are correctly followed. Governance includes defining Roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	Valitsemine	Kindlustamine, et poliitika id ja strateegia t tegelikult järgitakse ning vajalikke protsesse korrektsetl täidetakse. Valitsemine sisaldab rollide ja vastutuste määratlemist, mõõtmist ja aruandlust ning tegutsemist kerkinud küsimuste lahendamiseks.
Gradual Recovery	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Cold Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a period of time greater than 72 hours. Gradual Recovery typically uses a Portable or Fixed Facility that has environmental support and network cabling, but no computer Systems . The hardware and software are installed as part of the IT Service Continuity Plan .	Astmeline taastamine	(SD) Taastamisviis , mida kutsutakse ka külmaks reserviks. Eeldatakse, et IT teenuse taastamine toimub enam kui 72 tunni jooksul. Astmeline taastamine kasutab tavaliselt teisaldatavaid või püsiehitisi , kus on olemas üldine töökeskkond ja sidevõrk, kuid puuduvad arvutisüsteemid. Riist- ja tarkvara paigaldatakse sinna IT teenuste talitluspidevusplaani alusel.

Guideline	A Document describing Best Practice , that recommends what should be done. Compliance to a guideline is not normally enforced. See Standard .	Juhend	Dokument , mis kirjeldab parimat praktikat ja soovitab, mida teha. Juhendite järgimist tavaliselt peale ei suruta. Vt standard .
Help Desk	(Service Operation) A point of contact for Users to log Incidents . A Help Desk is usually more technically focussed than a Service Desk and does not provide a Single Point of Contact for all interaction. The term Help Desk is often used as a synonym for Service Desk .	Kasutajaabi	(SO) Kontaktpunkt kasutajatele intsidentide st teada andmiseks. Kasutajaabi on tavaliselt kasutajatoest rohkem tehnilise kallakuga ja ei paku ühtainsat kontaktpunkti kõikvõimalikuks kommunikatsiooniks. Terminit kasutajaabi kasutatakse tihti ka kasutajatoe sünonüümina.
Hierarchic Escalation	(Service Operation) Informing or involving more senior levels of management to assist in an Escalation .	Vertikaalne eskalatsioon	(SO) Kõrgema taseme juhtide informeerimine või kaasamine eskalatsiooni .
High Availability	(Service Design) An approach or Design that minimises or hides the effects of Configuration Item Failure on the Users of an IT Service . High Availability solutions are Designed to achieve an agreed level of Availability and make use of techniques such as Fault Tolerance , Resilience and fast Recovery to reduce the number of Incidents , and the Impact of Incidents .	Kõrgkäideldav	(SD) Lähenedamine või kavandamine , mis minimeerib või välistab konfiguratsioonielementide tõrgete mõju IT teenuste kasutajatele. Kõrgkäideldavad lahendused on kavandatud käideldavuse kokkulepitud tasemete saavutamiseks ning kasutavad intsidentide arvu ja nende mõju vähendamiseks selliseid tehnikaid nagu veataluvus , vastupanuvõime ja kiire taastamine .
Hot Standby	Synonym for Fast Recovery or Immediate Recovery .	Kuum reserv	Kiire või kohese taastamise sünonüüm
Identity	(Service Operation) A unique name that is used to identify a User , person or Role . The Identity is used to grant Rights to that User , person, or Role . Example identities might be the username SmithJ or the Role "Change manager".	Identiteet	(SO) Unikaalne nimi kasutaja , isiku või rolli tähistamiseks. Identiteeti kasutatakse kasutajale , isikule või rollile õiguste andmiseks. Identiteedi näideteks on kasutajanimi SmithJ või roll „Muudatuse haldur“.
Immediate Recovery	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Hot Standby. Provision is made to Recover the IT Service with no loss of Service . Immediate Recovery typically uses mirroring, load balancing and split site technologies.	Kohene taastamine	(SD) Taastamisviis , mida kutsutakse ka kuum reserv. Eeldatakse, et IT teenust saab taastada ilma teenuse katkestuseta. Kohene taastamine kasutab tavaliselt peegeldusi, koormuse jaotust ja topeldatud keskusi.
Impact	(Service Operation) (Service Transition) A measure of the effect of an Incident , Problem or Change on Business Processes . Impact is often based on how Service Levels will be affected. Impact and Urgency are used to assign Priority .	Mõju	(SO) (ST) Intsidenti , probleemi või muudatuse mõju määr äriprotsessidele . Tihti sõltub mõju sellest, kuidas on teenustasemed puudutatud. Mõju ja pakilisust kasutatakse prioriteedi määramiseks.
Incident	(Service Operation) An unplanned interruption to an IT Service or a reduction in the Quality of an IT Service . Failure of a Configuration Item that has not yet impacted Service is also an Incident. For example Failure of one disk from a mirror set.	Intsident	(SO) IT teenuse planeerimata katkemine või kvaliteedi langus. Konfiguratsioonielemendi tõrge , mis pole veel teenusele mõju avaldanud, on samuti intsident. Näiteks ühe kõvaketta tõrge kettamassiivis.
Incident Management	(Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Incidents . The primary Objective of Incident Management is to return the IT Service to Users as quickly as possible.	Intsidentihaldus	(SO) Protsess , mis vastutab intsidentide kogu elutsükli haldamise eest. Intsidentihalduse eesmärg on taastada IT teenus kasutajatele nii kiiresti kui võimalik.
Incident Record	(Service Operation) A Record containing the details of an Incident . Each Incident record documents the Lifecycle of a single Incident .	Intsidenti kirje	(SO) Kirje , mis sisaldab intsidenti üksikasju. Iga intsidenti kirje dokumenteerib üksiku intsidenti terve elutsükli .

Indirect Cost	(Service Strategy) A Cost of providing an IT Service which cannot be allocated in full to a specific Customer . For example Cost of providing shared Servers or software licenses. Also known as Overhead . See Direct Cost .	Kaudne kulu	(SS) IT teenuse pakkumisega kaasnev kulu , mida ei saa otse ühe kindla kliendiga siduda. Näiteks ühiskasutuses olevate serverite tarkvara litsentsidega seotud kulud. Kasutusel ka terminina üldkulu . Vt otsekulu .
Information Security Management (ISM)	(Service Design) The Process that ensures the Confidentiality, Integrity and Availability of an Organisation's Assets , information, data and IT Services . Information Security Management usually forms part of an Organisational approach to Security Management which has a wider scope than the IT Service Provider , and includes handling of paper, building access, phone calls etc., for the entire Organisation .	Infoturbe haldus (ISM)	(SD) Protsess , mis kindlustab organisatsiooni varade , info, andmete ja IT teenuste konfidentsiaalsuse, terviklikkuse ja käideldavuse . Infoturbe haldus on tavaliselt osaks üle-organisatsioonilisest laiemast käsitusala turbehaldusest, mis muu hulgas määrab paberitega ümberkäimise, ruumidesse juurdepääsu, telefonikõnede jms reeglid terve organisatsiooni jaoks.
Information Security Management System (ISMS)	(Service Design) The framework of Policy, Processes, Standards, Guidelines and tools that ensures an Organisation can achieve its Information Security Management Objectives .	Infoturbe juhtimissüsteem (ISMS)	(SD) Poliitika, protsessid, standardid, juhendid ja vahendid, mis peavad kindlustama, et organisatsioon saavutaks oma infoturbe halduse eesmärgid .
Information Security Policy	(Service Design) The Policy that governs the Organisation's approach to Information Security Management .	Infoturbe poliitika	(SD) Poliitika , mis esitab organisatsiooni infoturbe halduse põhimõtted.
Information Technology (IT)	The use of technology for the storage, communication or processing of information. The technology typically includes computers, telecommunications, Applications and other software. The information may include Business data, voice, images, video, etc. Information Technology is often used to support Business Processes through IT Services .	Infotehnoloogia (IT)	Tehnoloogia kasutamine info hoidmiseks, suhtlemiseks ja töötlemiseks. Siia kuuluvad näiteks arvutid, telekommunikatsioon, rakendused ja muu tarkvara. Info võib sisaldada äriandmeid, heli, pilte, videot jne. Infotehnoloogiat kasutatakse laialt äriprotsesside toetamiseks IT teenustega .
Infrastructure Service	An IT Service that is not directly used by the Business , but is required by the IT Service Provider so they can provide other IT Services . For example Directory Services , naming services, or communication services.	Infrastruktuuri teenus	IT teenus , mida ei kasuta otseselt äripool , vaid on vajalik IT teenuseosutajale teiste IT teenuste osutamiseks. Näiteks kataloogiteenus , sideteenused.
Insourcing	Synonym for Internal Sourcing .	-	Seesttellimise sünonüüm
Integrity	(Service Design) A security principle that ensures data and Configuration Items are only modified by authorised personnel and Activities . Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware Failure , environmental Events , and human intervention.	Terviklikkus	(SD) Turvapõhimõte, et andmeid ja konfiguratsioonielemente modifitseerivad ainult autoriseeritud isikud ja tegevused . Terviklikkus käsitleb kõikvõimalikke modifikatsiooni põhjuseid, näiteks tarkvara või riistvara tõrge , keskkonnaga seotud sündmus , inimese sekkumine.
Interactive Voice Response (IVR)	(Service Operation) A form of Automatic Call Distribution that accepts User input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming Calls .	Interaktiivne häälvastus (IVR)	(SO) Automaatne kõnesuunamine , mis võtab vastu kasutaja sisendi, näiteks klahvivajutused või käsklused hääle abil ja suunab selle alusel kõne õigesse kohta.

Intermediate Recovery	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Warm Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a period of time between 24 and 72 hours. Intermediate Recovery typically uses a shared Portable or Fixed Facility that has computer Systems and network Components . The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT Service Continuity Plan .	Kesktaaseme taastamine	(SD) Taastamisviis , mis on tuntud ka kui soe reserv. Eeldatakse, et IT teenus taastatakse 24 kuni 72 tunni jooksul. Kesktaaseme taastamisel kasutatakse tavaliselt teisaldatavaid või püsiehitisi , kus on arvuti- ja andmesidevõrk olemas. Võib olla vajalik konfigureerida riist- ja tarkvara ning taastada andmeid varukoopiastest, mida kõike tehakse IT talitluspidevusplaani järgi.
Internal Customer	A Customer who works for the same Business as the IT Service Provider . See Internal Service Provider , External Customer .	Siseklient	Klient , kes töötab IT teenuseosutajaga samas äris . Vt sisemine teenuseosutaja , välisklient .
Internal Metric	A Metric that is used within the IT Service Provider to Monitor the Efficiency , Effectiveness or Cost Effectiveness of the IT Service Provider's internal Processes . Internal Metrics are not normally reported to the Customer of the IT Service . See External Metric .	Sisemine mõõdik	Mõõdik , mida IT teenuseosutaja kasutab oma sisemiste protsesside tulemuslikkuse , tõhususe ja tulususe jälgimiseks. Sisemisi mõõdikuid tavaliselt ei edastata IT teenuste klientidele . Vt väline mõõdik .
Internal Rate of Return (IRR)	(Service Strategy) A technique used to help make decisions about Capital Expenditure . IRR calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger IRR indicates a better investment. See Net Present Value , Return on Investment .	Sisemine tulusus (IRR)	(SS) Tehnika, mida kasutatakse kapitali kulutuste üle otsustamiseks. IRR on arv, mis võimaldab kahte või rohkemat alternatiivi võrrelda. Suurem IRR tähendab paremat investeringut. Vt praegune puhaskasuväär , investeeringu tasuvus .
Internal Service Provider	(Service Strategy) An IT Service Provider which is part of the same Organisation as their Customer . An IT Service Provider may have both Internal Customers and External Customers . See Type I Service Provider , Type II Service Provider , Insource .	Sisemine teenuseosutaja	(SS) IT teenuseosutaja , kes on kliendiga sama organisatsiooni osa. IT teenuseosutajal võivad olla nii sisemised kui välised kliendid . Vt I liiki teenuseosutaja , II liiki teenuseosutaja , seesttellimine .
Internal Sourcing	(Service Strategy) Using an Internal Service Provider to manage IT Services . See Service Sourcing , Type I Service Provider , Type II Service Provider .	Seesttellimine	(SS) IT teenuste jaoks sisemise teenuseosutaja kasutamine. Vt teenuste tellimine , I liiki teenuseosutaja , II liiki teenuseosutaja .
International Organization for Standardization (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of Standards . ISO is a non-governmental organization which is a network of the national standards institutes of 156 countries. Further information about ISO is available from http://www.iso.org/	Rahvusvaheline Standardiorganisatsioon (ISO)	Rahvusvaheline Standardiorganisatsioon (ISO) on maailma suurim standardite arendaja. ISO on valitsusväline organisatsioon, mis kujutab endast ülemaailmset (156 riiki) rahvuslike standardiorganisatsioonide liitu. Vt http://www.iso.org/
International Standards Organisation	See International Organization for Standardization (ISO)	-	
Internet Service Provider (ISP)	An External Service Provider that provides access to the Internet. Most ISPs also provide other IT Services such as web hosting.	Interneti-teenuse osutaja (ISP)	Väline teenuseosutaja , kes pakub juurdepääsu internetile. Enamus ISPdest osutab ka teisi IT teenuseid nagu näiteks veebimajutus.
Invocation	(Service Design) Initiation of the steps defined in a plan. For example initiating the IT Service Continuity Plan for one or more IT Services .	Appikutse	(SD) Sammu alustamine teatud plaani järgi. Näiteks IT talitluspidevusplaani käivitamine ühe või mitme IT teenuse suhtes.

Ishikawa Diagram	(Service Operation) (Continual Service Improvement) A technique that helps a team to identify all the possible causes of a Problem . Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	Ishikawa diagramm	(SO) (CSI) Tehnika, mis aitab leida probleemi kõiki võimalikke algpõhjusi. Meetod on loodud Kaoru Ishikawa poolt ja selle tulemus näeb välja kala luustikule sarnase diagrammina.
ISO 9000	A generic term that refers to a number of international Standards and Guidelines for Quality Management Systems . See http://www.iso.org/ for more information. See ISO .	ISO 9000	Üldine termin, mis tähistab mitmeid rahvusvahelisi kvaliteedijuhtimise süsteemi standardeid ja juhendeid . Vt http://www.iso.org/ . Vt ISO .
ISO 9001	An international Standard for Quality Management Systems . See ISO 9000, Standard .	ISO 9001	Kvaliteedijuhtimise süsteemi rahvusvaheline standard . Vt ISO 9000, standard .
ISO/IEC 17799	(Continual Service Improvement) ISO Code of Practice for Information Security Management . See Standard .	ISO/IEC 17799	(CSI) ISO tegevusjuhend infoturbe halduse jaoks. Vt standard .
ISO/IEC 20000	ISO Specification and Code of Practice for IT Service Management . ISO/IEC 20000 is aligned with ITIL Best Practice .	ISO/IEC 20000	ISO spetsifikatsioon ja tegevusjuhend IT teenuste halduse jaoks. ISO/IEC 20000 on kooskõlas ITILi parima praktikaga .
ISO/IEC 27001	(Service Design) (Continual Service Improvement) ISO Specification for Information Security Management . The corresponding Code of Practice is ISO/IEC 17799 . See Standard .	ISO/IEC 27001	(SD) (CSI) ISO spetsifikatsioon infoturbe halduse jaoks. Vastav tegevusjuhend on ISO/IEC 17799 . Vt standard .
IT Directorate	(Continual Service Improvement) Senior Management within a Service Provider , charged with developing and delivering IT services . Most commonly used in UK Government departments.	IT juhtkond	(CSI) Teenuseosutaja juhtkond, kes vastutab IT teenuste arendamise ja osutamise eest. Enamasti kasutusel Suurbritannia valitsusasutustes.
IT Infrastructure	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to Develop, Test , deliver, Monitor, Control or support IT Services . The term IT Infrastructure includes all of the Information Technology but not the associated people, Processes and documentation.	IT infrastruktuur	Kogu riistvara, tarkvara, andmesidevõrk, ehitised jne mis on vajalikud IT teenuste arendamiseks, testimiseks, seireks , juhtimiseks ja toeks. IT infrastruktuur katab kogu infotehnoloogiat , kuid ei laiene sellega seotud inimestele, protsessidele ja dokumentatsioonile.
IT Operations	(Service Operation) Activities carried out by IT Operations Control , including Console Management, Job Scheduling, Backup and Restore, and Print and Output Management. IT Operations is also used as a synonym for Service Operation .	IT käitus	(SO) IT seirekeskuse tegevused , sealhulgas kaughaldus, tööde ajatamine, varundamine ja taastamine, printimise haldus. IT käitus on tihti teenuse talituse sünonüümiks.
IT Operations Control	(Service Operation) The Function responsible for Monitoring and Control of the IT Services and IT Infrastructure . See Operations Bridge .	IT seirekeskus	(SO) Funktsioon, mis vastutab IT teenuste ja IT infrastruktuuri seire ja juhtimise eest. Vt seirekeskus .
IT Operations Management	(Service Operation) The Function within an IT Service Provider which performs the daily Activities needed to manage IT Services and the supporting IT Infrastructure . IT Operations Management includes IT Operations Control and Facilities Management .	IT käitluse juhtimine	(SO) IT teenuseosutaja funktsioon , mille ülesandeks on IT teenuste ja neid toetava IT infrastruktuuri igapäevane haldamine. IT käitluse juhtimine sisaldab IT seirekeskust ja ehitiste haldust .

IT Service	A Service provided to one or more Customers by an IT Service Provider . An IT Service is based on the use of Information Technology and supports the Customer's Business Processes . An IT Service is made up from a combination of people, Processes and technology and should be defined in a Service Level Agreement .	IT teenus	IT teenuseosutaja poolt ühele või mitmele kliendile osutatav teenus . IT teenus kasutab infotehnoloogiat ning toetab kliendi äriprotsesse . IT teenuse moodustavad inimeste, protsesside ja tehnoloogia kombinatsioon ning ta peab olema kirjeldatud teenustaseme leppes .
IT Service Continuity Management (ITSCM)	(Service Design) The Process responsible for managing Risks that could seriously impact IT Services . ITSCM ensures that the IT Service Provider can always provide minimum agreed Service Levels , by reducing the Risk to an acceptable level and Planning for the Recovery of IT Services . ITSCM should be designed to support Business Continuity Management .	IT teenuste talitluspidevuse haldus (ITSCM)	(SD) Protsess , mis vastutab IT teenuseid tõsiselt mõjutada võivate riskide haldamise eest. ITSCM kindlustab riskide vähendamise ja IT teenuste taastamise planeerimise abil, et IT teenuseosutaja suudaks alati pakkuda minimaalseid lubatavaid teenustasemeid . ITSCM peab toetama äri talitluspidevuse haldust .
IT Service Continuity Plan	(Service Design) A Plan defining the steps required to Recover one or more IT Services . The Plan will also identify the triggers for Invocation , people to be involved, communications etc. The IT Service Continuity Plan should be part of a Business Continuity Plan .	IT talitluspidevusplaan	(SD) Plaan , mis kirjeldab ühe või mitme IT teenuse taastamiseks vajalikke samme. See plaan määrab ka päästikud appikutseks , osalevad inimesed, side jne. IT talitluspidevusplaan on osa äri talitluspidevusplaanist .
IT Service Management (ITSM)	The implementation and management of Quality IT Services that meet the needs of the Business . IT Service Management is performed by IT Service Providers through an appropriate mix of people, Process and Information Technology . See Service Management .	IT teenuste haldus	Ärivate vajaduste vastavate kvaliteetsete IT teenuste rakendamine ja haldamine. IT teenuseosutaja teostab IT teenuste haldust inimeste, protsesside ja infotehnoloogia sobiva kombinatsiooni abil. Vt teenuste haldus.
IT Service Management Forum (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent Organisation dedicated to promoting a professional approach to IT Service Management . The itSMF is a not-for-profit membership Organisation with representation in many countries around the world (itSMF Chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT Service Management Standards . See http://www.itsmf.com/ for more information.	IT teenuste halduse foorum (itSMF)	Iseseisev organisatsioon, mille ülesandeks on IT teenuste haldusele professionaalse lähenemise propageerimine. itSMF liikmed on eri riikide mittetulundusühingud (<i>itSMF Chapters</i>). itSMF ja tema liikmed panustavad ITILi ja sellega seotud IT teenuste halduse standardite arengut. Vt http://www.itsmf.com/ Vt http://www.itsmf.ee/
IT Service Provider	(Service Strategy) A Service Provider that provides IT Services to Internal Customers or External Customers .	IT teenuseosutaja	(SS) Teenuseosutaja , kes osutab IT teenuseid oma sisemistele või välistele klientidele .
IT Steering Group (ISG)	A formal group that is responsible for ensuring that Business and IT Service Provider Strategies and Plans are closely aligned. An IT Steering Group includes senior representatives from the Business and the IT Service Provider .	IT juhtgrupp (ISG)	Ametlik grupp, kes vastutab äripoole ja IT teenuseosutaja strateegiate ja plaanide kooskõla eest. IT juhtgruppi kuuluvad nii äri kui IT teenuseosutaja esindajad.
ITIL	A set of Best Practice guidance for IT Service Management . ITIL is owned by the OGC and consists of a series of publications giving guidance on the provision of Quality IT Services , and on the Processes and facilities needed to support them. See http://www.itil.co.uk/ for more information.	ITIL	IT teenuste halduse parima praktika juhendite kogu. ITILi omanikuks on OGC ja ta koosneb seeriast raamatutest, mis annavad juhendeid, kuidas osutada kvaliteetseid IT teenuseid ning milliseid protsesse ja funktsioone on nende toetamiseks vaja. Vt http://www.itil.co.uk/

Job Description	A Document which defines the Roles , responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One Job Description can include multiple Roles , for example the Roles of Configuration Manager and Change Manager may be carried out by one person.	Ametikirjeldus	Dokument , mis kirjeldab mingi isiku rolle , kohustusi, nõutavaid oskuseid ja teadmisi. Üks ametikirjeldus võib sisaldada mitut rolli , näiteks võib sama isik täita konfiguratsioonihalduri ja muudatusehalduri rolle.
Job Scheduling	(Service Operation) Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT Service . Job Scheduling is carried out by IT Operations Management , and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	Tööde ajatamine	(SO) IT teenuse osaks olevate tarkvara ülesannete ajaline planeerimine ja täitmise jälgimine. Tööde ajatamisega tegeleb IT seirekeskus ja selleks kasutatakse tihti automatiseerimist võimaldavaid vahendeid.
Kano Model	(Service Strategy) A Model developed by Noriaki Kano that is used to help understand Customer preferences. The Kano Model considers Attributes of an IT Service grouped into areas such as Basic Factors, Excitement Factors, Performance Factors etc.	Kano mudel	(SS) Noriaki Kano loodud mudel kliendi eelistuste mõistmiseks. Kano mudel grupeerib IT teenuse atribuudid valdkondade kaupa nagu näiteks põhifaktorid, vaimustavad faktorid, sooritusvõime faktorid jne.
Kepner & Tregoe Analysis	(Service Operation) (Continual Service Improvement) A structured approach to Problem solving. The Problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified. The most probable cause is tested. The true cause is verified.	Kepneri ja Tregoe analüüs	(SS) (CSI) Korrastatud lähenemine probleemi lahendamiseks. Kõigepealt analüüsitakse probleemi küsides mis, kus, millal ja millisel määral. Seejärel määratakse võimalikud algpõhjused. Edasi testitakse kõige tõenäolisemat põhjust. Siis kontrollitakse, kas see oligi põhjuseks.
Key Performance Indicator (KPI)	(Continual Service Improvement) A Metric that is used to help manage a Process , IT Service or Activity . Many Metrics may be measured, but only the most important of these are defined as KPIs and used to actively manage and report on the Process , IT Service or Activity . KPIs should be selected to ensure that Efficiency , Effectiveness , and Cost Effectiveness are all managed. See Critical Success Factor .	Võtmenäitaja (KPI)	(CSI) Mõõdik , mida kasutatakse protsessi , IT teenuse või tegevuse haldamisel. Mõõdikuid võib olla palju, kuid vaid kõige olulisemad neist kuulutatakse võtmenäitajateks ja neid kasutatakse aktiivselt protsessi , IT teenuse või tegevuse juhtimisel ja aruandluses. KPI valikul tuleks tähele panna, et kaetud oleksid nii tõhusus , tulemuslikkus kui tulusus . Vt kriitiline edutegur.
Knowledge Base	(Service Transition) A logical database containing the data used by the Service Knowledge Management System .	Teadmusbaas	(ST) Teenuste teadmusjuhtimise süsteemile vajalikke andmeid sisaldav loogiline andmebaas.
Knowledge Management	(Service Transition) The Process responsible for gathering, analysing, storing and sharing knowledge and information within an Organisation . The primary purpose of Knowledge Management is to improve Efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom , Service Knowledge Management System .	Teadmusjuhtimine	(ST) Protsess , mis vastutab organisatsiooni sees teadmiste ja info kogumise, analüüsi, salvestamise ja jagamise eest. Teadmusjuhtimise esmane eesmärk on tõhususe tõstmine vältimaks teadmiste taasavastamist. Vt Andmed-Info-Teadmine-Tarkus , Teenuste teadmusjuhtimise süsteem .
Known Error	(Service Operation) A Problem that has a documented Root Cause and a Workaround . Known Errors are created and managed throughout their Lifecycle by Problem Management . Known Errors may also be identified by Development or Suppliers .	Tuntud viga	(SO) Probleem , mille algpõhjus ja ajutine lahendus on kirja pandud. Tuntud vigade tervet elutsükli haldab probleemihaldus . Tuntud vigu võivad tuvastada ka arendus ja tarnijad .

Known Error Database (KEDB)	(Service Operation) A database containing all Known Error Records . This database is created by Problem Management and used by Incident and Problem Management . The Known Error Database is part of the Service Knowledge Management System .	Tuntud vigade andmebaas	(SO) Andmebaas, milles sisalduvad kõik tuntud vigade kirjed . Selle baasi loob probleemihaldus ja seda kasutavad intsidendi- ja probleemihaldus . Tuntud vigade andmebaas on osaks teenuste teadusjuhtimise süsteemist .
Known Error Record	(Service Operation) A Record containing the details of a Known Error . Each Known Error Record documents the Lifecycle of a Known Error , including the Status , Root Cause and Workaround . In some implementations a Known Error is documented using additional fields in a Problem Record .	Tuntud vea kirje	(SO) Kirje, mis sisaldab tuntud vea üksikasju. Iga tuntud vea kirje dokumenteerib tuntud vea terve elutsükli , sisaldades staatust , algpõhjust ja ajutist lahendust . Mõnikord dokumenteeritakse tuntud viga ka lihtsalt probleemi kirje lisaväljadel.
Lifecycle	The various stages in the life of an IT Service , Configuration Item , Incident , Problem , Change etc. The Lifecycle defines the Categories for Status and the Status transitions that are permitted. For example: - The Lifecycle of an Application includes Requirements, Design, Build, Deploy, Operate, Optimise. - The Expanded Incident Lifecycle includes Detect, Respond, Diagnose, Repair, Recover, Restore. - The lifecycle of a Server may include: Ordered, Received, In Test, Live, Disposed etc.	Elutsükkel	IT teenuse , konfiguratsioonelemendi , intsidendi , probleemi , muudatuse jne erinevad eksisteerimise etapid. Elutsükkel määrab staatuse kategooriad ja lubatavad staatuse üleminekud. Näiteks: - Rakenduse elutsükli staatused on nõuded, kavandamine, kooste, paigaldamine, tootmine, optimeerimine. - Intsidendi laiendatud elutsükkel on avastamine, vastamine, diagnoos, parandamine, taastamine, tagastamine. - Serveri elutsükkel võiks olla: tellitud, saadud, testimisel, tootmises, maha kantud.
Line of Service (LOS)	(Service Strategy) A Core Service or Supporting Service that has multiple Service Level Packages . A line of Service is managed by a Product Manager and each Service Level Package is designed to support a particular market segment.	Teenusliin (LOS)	(SS) Põhiteenus või tugiteenus , millel on mitu teenustaseme paketti . Teenusliini haldab tootmisjuht ja iga teenustaseme pakett on mõeldud kindla turusegmendi jaoks.
Live	(Service Transition) Refers to an IT Service or Configuration Item that is being used to deliver Service to a Customer .	Tootmis-	(ST) Viitab IT teenusele või konfiguratsioonelemendile , mis on kasutuses kliendile teenuse osutamiseks.
Live Environment	(Service Transition) A controlled Environment containing Live Configuration Items used to deliver IT Services to Customers .	Tootmiskeskond	(ST) Kontrollitud keskkond , mis koosneb tootmises olevatest konfiguratsioonelementidest ja mida kasutatakse klientidele IT teenuste osutamiseks.
Maintainability	(Service Design) A measure of how quickly and Effectively a Configuration Item or IT Service can be restored to normal working after a Failure . Maintainability is often measured and reported as MTRS . Maintainability is also used in the context of Software or IT Service Development to mean ability to be Changed or Repaired easily.	Hooldatavus	(SD) Mõõt, mis näitab, kui kiiresti ja efektiivselt on võimalik törke järel konfiguratsioonelemendi või IT teenuse töövõime taastada. Hooldatavust mõõdetakse ja raporteeritakse tihti näitajaga MTRS . Hooldatavust kasutatakse ka tarkvara või IT teenuse arenduse kontekstis, et iseloomustada selle omadust olla kergesti muudetav või parandatav .
Major Incident	(Service Operation) The highest Category of Impact for an Incident . A Major Incident results in significant disruption to the Business .	Oluline intsident	(SO) Intsidendi mõju kõrgeim kategooria . Olulise intsidendiga kaasneb äri oluline katkemine.
Managed Services	(Service Strategy) A perspective on IT Services which emphasizes the fact that they are managed. The term Managed Services is also used as a synonym for Outsourced IT Services .	Hallatud teenused	(SS) Vaatenurk IT teenustele mis rõhutab, et teenused on hallatud. Terminit hallatud teenused kasutatakse vahel ka väljastellitud teenuste sünonüümina.

Management Information	Information that is used to support decision making by managers. Management Information is often generated automatically by tools supporting the various IT Service Management Processes . Management Information often includes the values of KPIs such as "Percentage of Changes leading to Incidents ", or "first time fix rate".	Juhtimisinfo	Info mida juhid kasutavad otsuste tegemiseks. Tihti genereeritakse juhtimisinfo automaatselt IT teenuste halduse protsessides kasutatavate vahendite poolt. Juhtimisinfo sisaldab sageli KPI de väärtusi nagu „protsent muudatustest, millele järel tekkisid intsidendid“, „kõne vastuvõtja poolt pöördumise kohese lahendamise protsent“.
Management of Risk (MoR)	The OGC methodology for managing Risks . MoR includes all the Activities required to identify and Control the exposure to Risk which may have an impact on the achievement of an Organisation's Business Objectives . See http://www.m-o-r.org/ for more details.	Riskihaldus (MoR)	OGC metoodika riskide haldamiseks. MoR sisaldab kõiki vajalikke tegevusi organisatsiooni ärieesmärkide saavutamist mõjutada võivate riskide identifitseerimiseks ja juhtimiseks. Vt http://www.m-o-r.org/
Management System	The framework of Policy , Processes and Functions that ensures an Organisation can achieve its Objectives .	Juhtimissüsteem	Poliitika , protsesside ja funktsioonide raamistik, mis võimaldab organisatsioonil oma eesmärged saavutada.
Manual Workaround	A Workaround that requires manual intervention. Manual Workaround is also used as the name of a Recovery Option in which The Business Process Operates without the use of IT Services . This is a temporary measure and is usually combined with another Recovery Option .	Ajutine käsitsitöö	Ajutine lahendus , mis nõuab käsitsi toimetamist. Ajutine käsitsitöö on ka taastamisviisi nimi, kus äriprotsess toimib edasi ilma IT teenust kasutamata. See on ajutine abinõu ja on tavaliselt kombineeritud teiste taastamisviisidega .
Marginal Cost	(Service Strategy) The Cost of continuing to provide the IT Service . Marginal Cost does not include investment already made, for example the cost of developing new software and delivering training.	Piirkulu	(SS) IT teenuse jätkuva pakkumisega seotud kulu . Piirkulu ei sisalda tehtud investeeringuid, näiteks uue tarkvara arenduskulusid või koolituskulusid.
Market Space	(Service Strategy) All opportunities that an IT Service Provider could exploit to meet business needs of Customers . The Market Space identifies the possible IT Services that an IT Service Provider may wish to consider delivering.	Turusegment	(SS) Võimalused, mida IT teenuseosutaja võib kasutada klientide ärivajadustele rahuldamiseks. Turusegment määrab võimalikud IT teenused , mille osutamist võib IT teenuseosutaja kaaluda.
Maturity	(Continual Service Improvement) A measure of the Reliability , Efficiency and Effectiveness of a Process , Function , Organisation etc. The most mature Processes and Functions are formally aligned to Business Objectives and Strategy , and are supported by a framework for continual improvement.	Küpsus	(CSI) Protsessi , funktsiooni , organisatsiooni jne töökindluse , tulemuslikkuse ja tõhususe mõõt. Kõige küpsamad protsessid ja funktsioonid järgivad ametlikult ärieesmärged ja strateegiat ning tuginevad pidevale täiustamisele.
Maturity Level	A named level in a Maturity model such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration .	Küpsusaste	Tase küpsuse mudelis, näiteks võimete küpsuse mudeli integratsioonis (CMMI) .
Mean Time Between Failures (MTBF)	(Service Design) A Metric for measuring and reporting Reliability . MTBF is the average time that a Configuration Item or IT Service can perform its agreed Function without interruption. This is measured from when the CI or IT Service starts working, until it next fails.	Keskmine tõrketa tööaeg (MTBF)	(SD) Töökindluse mõõdik . MTBF on keskmine ajavahemik, millal konfiguratsioonelement või IT teenus toimivad ilma katkestuseta. Seda mõõdetakse CI või IT teenuse tööle hakkamise momendist kuni järgmise tõrke alguseni.
Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	(Service Design) A Metric used for measuring and reporting Reliability . MTBSI is the mean time from when a System or IT Service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF + MTRS .	Keskmine intsidentide vaheline aeg (MTBSI)	(SD) Töökindluse mõõdik . MTBSI on keskmine ajavahemik süsteemi või IT teenuse ühe tõrke algusest kuni järgmise tõrke alguseni. MTBSI = MTBF + MTRS

Mean Time To Repair (MTTR)	The average time taken to repair a Configuration Item or IT Service after a Failure . MTTR is measured from when the CI or IT Service fails until it is Repaired . MTTR does not include the time required to Recover or Restore . MTTR is sometimes incorrectly used to mean Mean Time to Restore Service .	Keskmine parandusaeg (MTTR)	Keskmine ajavahemik, mis kulub konfiguratsioonielemendi või IT teenuse parandamiseks peale tõrget. MTTR mõõdetakse tõrke algusest kuni momendini, millal CI või IT teenus on parandatud . MTTR ei sisalda aega, mis kulub taastamiseks või ennistamiseks . Vahel kasutatakse mõistet MTTR ekslikult mõeldes selle all hoopis mõistet MTRS .
Mean Time to Restore Service (MTRS)	The average time taken to Restore a Configuration Item or IT Service after a Failure . MTRS is measured from when the CI or IT Service fails until it is fully Restored and delivering its normal functionality. See Maintainability , Mean Time to Repair .	Keskmine teenuse taastamisaeg (MTRS)	Keskmine ajavahemik, mis kulub konfiguratsioonielemendi või IT teenuse täielikuks taastamiseks peale tõrget. MTRS mõõdetakse tõrke algusest kuni momendini, millal CI või IT teenus on täielikult taastunud ja toimib normaalselt. Vt hooldatavus , keskmine parandusaeg .
Metric	(Continual Service Improvement) Something that is measured and reported to help manage a Process , IT Service or Activity . See KPI .	Mõõdik	(CSI) Midagi, mida mõõdetakse ja millest antakse aru, et aidata hallata protsessi , IT teenust või tegevust . Vt KPI .
Middleware	(Service Design) Software that connects two or more software Components or Applications . Middleware is usually purchased from a Supplier , rather than developed within the IT Service Provider . See Off the Shelf .	Vahevara	(SD) Tarkvara, mis seob kahte või rohkemat komponenti või rakendust . Tavaliselt ostetakse vahevara tarnijalt , mitte ei arendata välja IT teenuseosutaja enda poolt. Vt riiulikaup
Mission Statement	The Mission Statement of an Organisation is a short but complete description of the overall purpose and intentions of that Organisation . It states what is to be achieved, but not how this should be done.	Missioon	Organisatsiooni missioon on lühike, kuid täielik organisatsiooni otstarve ja kavatsuste kirjeldus. Ta määratleb, mida on vaja saavutada, kuid mitte seda, kuidas tuleks toimida.
Model	A representation of a System , Process , IT Service , Configuration Item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Mudel	Süsteemi , protsessi , IT teenuse , konfiguratsioonielemendi jne esitus, mida kasutatakse tema mõistmiseks ja edasise käitumise ennustamiseks.
Modelling	A technique that is used to predict the future behaviour of a System , Process , IT Service , Configuration Item etc. Modelling is commonly used in Financial Management , Capacity Management and Availability Management .	Modelleerimine	Tehnika, mida kasutatakse süsteemi , protsessi , IT teenuse , konfiguratsioonielemendi jne edasise käitumise ennustamiseks. Modelleerimist kasutatakse laialt finants -, mahu - ja käideldavushalduses .
Monitor Control Loop	(Service Operation) Monitoring the output of a Task , Process , IT Service or Configuration Item ; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	Seire-ohje silmus	(SO) Ülesande , protsessi , IT teenuse või konfiguratsiooniüksuse väljundi jälgimine, väljundi võrdlemine normiga ja võrdluse järel vajalike korrigeerivate tegevuste sooritamine.
Monitoring	(Service Operation) Repeated observation of a Configuration Item , IT Service or Process to detect Events and to ensure that the current status is known.	Seire	(SO) Konfiguratsioonielemendi , IT teenuse või protsessi korduv jälgimine sündmuste avastamiseks ja kindlustamiseks, et seiratava objekti jooksev staatus oleks teada.
Near-Shore	(Service Strategy) Provision of Services from a country near the country where the Customer is based. This can be the provision of an IT Service , or of supporting Functions such as Service Desk . See On-shore , Off-shore .	-	(SS) Teenuste osutamine mingist kliendi naaberriigist. See võib tähendada nii IT teenuse , kui ka toetava funktsiooni nagu kasutajatoe osutamist. Vt on-shore , off-shore .

Net Present Value (NPV)	(Service Strategy) A technique used to help make decisions about Capital Expenditure . NPV compares cash inflows to cash outflows. Positive NPV indicates that an investment is worthwhile. See Internal Rate of Return , Return on Investment .	Praegune puhasväärtus (NPV)	(SS) Tehnika, mis aitab teha kapitali kulutamise otsuseid. NPV võrdleb saadavaid ja makstavaid rahavoogusid. Positiivne NPV näitab, et investering on väärtuslik. Vt sisemine tulusus , investeeringu tasuvus .
Notional Charging	(Service Strategy) An approach to Charging for IT Services . Charges to Customers are calculated and Customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional Charging is sometimes introduced to ensure that Customers are aware of the Costs they incur, or as a stage during the introduction of real Charging .	Tinglik hinnastamine	(SS) IT teenuste hinnastamise viis. Kliendilt oodatav tasu arvestatakse välja ja teatatakse kliendile , kuid raha tegelikult üle ei kanta. Mõttelist hinnastamist kasutatakse selleks, et kliendid oleksid teadlikult nende tekitatud kuludest ja vahel ka sissejuhatava etapina enne tegelikku hinnastamist.
Objective	The defined purpose or aim of a Process , an Activity or an Organisation as a whole. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term Objective is also informally used to mean a Requirement . See Outcome .	Eesmärk	Protsessi , tegevuse või organisatsiooni kui terviku sõnastatud otstarve või siht. Eesmärgid on tavaliselt kirjeldatud kui mõõdetavad sihid. Terminit eesmärk kasutatakse mitteametlikult ka nõude tähistamiseks. Vt lõppulemus .
Off the Shelf	Synonym for Commercial Off the Shelf .	-	Vt riiulikaup
Office of Government Commerce (OGC)	OGC owns the ITIL brand (copyright and trademark). OGC is a UK Government department that supports the delivery of the government's procurement agenda through its work in collaborative procurement and in raising levels of procurement skills and capability with departments. It also provides support for complex public sector projects.	Office of Government Commerce (OGC)	OGC on ITILi kui tootemargi (autoriõiguse ja kaubamärgi) omanik.
Office of Public Sector Information (OPSI)	OPSI license the Crown Copyright material used in the ITIL publications. They are a UK Government department who provide online access to UK legislation, license the re-use of Crown copyright material, manage the Information Fair Trader Scheme, maintain the Government's Information Asset Register and provide advice and guidance on official publishing and Crown copyright.		
Off-shore	(Service Strategy) Provision of Services from a location outside the country where the Customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT Service , or of supporting Functions such as Service Desk . See On-shore , Near-shore .	-	(SS) Teenuste osutamine kliendile mingist teisest riigist, tihti teiselt kontinendilt. See võib olla nii IT teenuse kui toetava funktsiooni nagu kasutajatoe osutamine.
On-shore	(Service Strategy) Provision of Services from a location within the country where the Customer is based. See Off-shore , Near-shore .	-	(SS) Teenuste osutamine kliendi asukohariigist.
Operate	To perform as expected. A Process or Configuration Item is said to Operate if it is delivering the Required outputs. Operate also means to perform one or more Operations . For example, to Operate a computer is to do the day-to-day Operations needed for it to perform as expected.	Toimima	Ootustele vastavalt töötama. Protsess või konfiguratsioonielement toimib, kui ta tekitab nõutud väljundi.

Operation	(Service Operation) Day-to-day management of an IT Service , System , or other Configuration Item . Operation is also used to mean any pre-defined Activity or Transaction . For example loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	Käitlus	(SO) Igapäevane IT teenuse, süsteemi või konfiguratsioonielemendi haldamine.
Operational	The lowest of three levels of Planning and delivery (Strategic , Tactical , Operational). Operational Activities include the day-to-day or short term Planning or delivery of a Business Process or IT Service Management Process . The term Operational is also a synonym for Live .	Operatiivne	Madalaim kolmest planeerimise ja tarnimise tasemest (strateegiline , taktikaline , operatiivne). Operatiivne tegevus on igapäevane või lühiajaline äriprotsessi või IT teenuste halduse protsessi planeerimine või tarnimine. Termin operatiivne võib esineda ka termini tootmises sünonüümina.
Operational Cost	Cost resulting from running the IT Services . Often repeating payments. For example staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as "current expenditure" or "revenue expenditure"). See Capital Expenditure .	Tegevuskulu	IT teenuste käitamise kulu . Tihti on siin tegemist korduvate maksetega. Näiteks personalikulud, riistvara hooldus ja elekter. Vt kapitalkulu .
Operational Expenditure (OPEX)	Synonym for Operational Cost .	Tegevuskulu (OPEX)	
Operational Level Agreement (OLA)	(Service Design) (Continual Service Improvement) An Agreement between an IT Service Provider and another part of the same Organisation . An OLA supports the IT Service Provider's delivery of IT Services to Customers . The OLA defines the goods or Services to be provided and the responsibilities of both parties. For example there could be an OLA • between the IT Service Provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times • between the Service Desk and a Support Group to provide Incident Resolution in agreed times. See Service Level Agreement .	Käitluslepe (OLA)	(SD) (CSI) IT teenuseosutaja lepe sama organisatsiooni mingi teise osaga. OLA toetab IT teenuste osutamist kliendile . OLA määrab tarnitavad kaubad või teenused ja mõlema poole vastutused. Nii näiteks võib olla OLA sõlmitud: • IT teenuseosutaja ja ostuosakonna vahel, mis sätestab riistvara ostu tähtsajad. • Kasutajatoe ja tugigrupi vahel, et tagada intsidentide lahendamisaegu. Vt teenustaseme lepe .
Operations Bridge	(Service Operation) A physical location where IT Services and IT Infrastructure are monitored and managed.	Seirekeskus	(SO) Füüsiline asukoht, kust IT teenuseid ja IT infrastruktuuri seiratakse ning hallatakse.
Operations Control	Synonym for IT Operations Control .	-	
Operations Management	Synonym for IT Operations Management .	-	

Opportunity Cost	(Service Strategy) A Cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity Cost represents the revenue that would have been generated by using the Resources in a different way. For example the Opportunity Cost of purchasing a new Server may include not carrying out a Service Improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision making processes, but is not treated as an actual Cost in any financial statement.	Alternatiivkulu	(SS) Kulu , mida kasutatakse investeerimisvalikute tegemisel. Alternatiivkulu näitab sissetulekut, mida oleks võimalik saada ressursside teistviisi kasutamisega. Näiteks uue serveri ostmise alternatiivkulu võib sisaldada summat, mida saaks kokku hoida, kui me jätame selle ostuga seoses ära mingi teenuse täiustamise tegevuse. Alternatiivkulu analüüsi kasutatakse otsuste tegemisel, kuid üheski finantsaruandes ei kajastata alternatiivkulu tegelikku kuluna .
Optimise	Review , Plan and request Changes , in order to obtain the maximum Efficiency and Effectiveness from a Process , Configuration Item , Application etc.	Optimeerimine	Muudatuste läbivaatus , planeerimine ja taotlemine saavutamaks protsessi , konfiguratsioonielemendi , rakenduse jne maksimaalset tulemuslikkust ja tõhusust .
Organisation	A company, legal entity or other institution. Examples of Organisations that are not companies include International Standards Organisation or itSMF . The term Organisation is sometimes used to refer to any entity which has People , Resources and Budgets . For example a Project or Business Unit .	Organisatsioon	Firma, juriidiline isik või mingi muu institutsioon. Organisatsiooni näideteks, mis pole firmad on ISO (<i>International Standards Organisation</i>) ja itSMF . Vahel kasutatakse terminit organisatsioon igasuguse üksuse kohta, millel on ressursid ja eelarve . Näiteks projektgrupp või äriüksus .
Outcome	The result of carrying out an Activity ; following a Process ; delivering an IT Service etc. The term Outcome is used to refer to intended results, as well as to actual results. See Objective .	Lõpptulemus	Tegevuse teostamise, protsessi järgimise, IT teenuse osutamise jne tulemus. Terminit lõpptulemus kasutatakse nii soovitud tulemuste kui tegelike tulemuste kohta. Vt eesmärk .
Outsourcing	(Service Strategy) Using an External Service Provider to manage IT Services . See Service Sourcing , Type III Service Provider .	Väljasttellimine	(SS) Välise teenuseosutaja kasutamine IT teenuste haldamiseks. Vt teenuste tellimine , II liiki teenuste pakkuja .
Overhead	Synonym for Indirect cost	Üldkulu	Kaudse kulu sünonüüm.
Pain Value Analysis	(Service Operation) A technique used to help identify the Business Impact of one or more Problems . A formula is used to calculate Pain Value based on the number of Users affected, the duration of the Downtime , the Impact on each User , and the cost to the Business (if known).	Valu analüüs	(SO) Tehnika, mis aitab määrata ühe või mitme probleemi mõju äri le. Valu arvutamisel arvestatakse asjassepuutuvate kasutajate arvu, maasoleku kestust, mõju igale kasutajale ja kulu, mis tekitati äri le (kui see on teada).
Pareto Principle	(Service Operation) A technique used to prioritise Activities . The Pareto Principle says that 80% of the value of any Activity is created with 20% of the effort. Pareto Analysis is also used in Problem Management to prioritise possible Problem causes for investigation.	Pareto printsiip	(SO) Tehnika tegevustele prioriteetide seadmiseks. Pareto printsiip ütleb, et igal tegevusel luuakse 80% väärtusest 20% jõupingutuste poolt. Pareto analüüsi kasutatakse ka probleemihalduses probleemide algpõhjuste uurimise prioriteetide seadmiseks.
Partnership	A relationship between two Organisations which involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT Service Provider should have a Partnership with the Business , and with Third Parties who are critical to the delivery of IT Services . See Value Network .	Partnerlus	Seos kahe organisatsiooni vahel, mis seisneb koostöös ühiste eesmärkide või vastastikuse kasu saavutamiseks. IT teenuseosutaja peab olema partnerluses äripoollega ja ka kolmandate pooltega , kes on olulised IT teenuste osutamisel. Vt väärtusvõrk .

Passive Monitoring	(Service Operation) Monitoring of a Configuration Item , an IT Service or a Process that relies on an Alert or notification to discover the current status. See Active Monitoring .	Passiivne seire	(SO) Konfiguratsioonielemendi , IT teenuse või protsessi seire , mille puhul jooksva seisuga saamiseks oodatakse laekuvaid alarme või teavitusi. Vt aktiivne monitooring .
Pattern of Business Activity (PBA)	(Service Strategy) A Workload profile of one or more Business Activities . Patterns of Business Activity are used to help the IT Service Provider understand and plan for different levels of Business Activity. See User Profile .	Äritegevuse muster (PBA)	(SS) Ühe või mitme ärielse tegevuse töökoormuse graafik. Äritegevuse mustreid kasutatakse ärielse aktiivsuse erinevatest tasemetest aru saamiseks. Vt kasutusgraafik .
Percentage utilisation	(Service Design) The amount of time that a Component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1800 seconds in a one hour period, its utilisation is 50%	Kasutatatus	(SD) Osakaal ajast, millal komponent oli hõivatud. Näiteks, kui protsessor oli tunni jooksul hõivatud 1800 sekundit, siis tema kasutatatus on 50%.
Performance	A measure of what is achieved or delivered by a System , person, team, Process , or IT Service .	Sooritusvõime	Süsteemi , isiku, tiimi, protsessi või IT teenuse soorituse või tarne mõõt.
Performance Anatomy	(Service Strategy) An approach to Organisational Culture that integrates, and actively manages, leadership and strategy, people development, technology enablement, performance management and innovation.	Sooritusvõime anatoomia	(SS) Lähenedamine organisatsioonilisele kultuurile , mis liidab ja aktiivselt haldab strateegiat ning juhtimist, inimeste arengut, tehnoloogia kasutamist, sooritusvõime juhtimist ja innovatsiooni.
Performance Management	(Continual Service Improvement) The Process responsible for day-to-day Capacity Management Activities . These include Monitoring , Threshold detection, Performance analysis and Tuning , and implementing Changes related to Performance and Capacity .	Sooritusvõime haldus	(CSI) Protsess , mis vastutab igapäevase mahuhalduse tegevuste eest. Siia kuuluvad seire , lätvede jälgimine, sooritusvõime analüüs ja häälestamine ning sooritusvõime ja mahuga seotud muudatuste rakendamine.
Pilot	(Service Transition) A limited Deployment of an IT Service , a Release or a Process to the Live Environment . A Pilot is used to reduce Risk and to gain User feedback and Acceptance . See Test , Evaluation .	Piloot	(ST) IT teenuse , reliisi või protsessi piiratud paigaldamine tootmiskeskonda . Pilooti kasutatakse riski vähendamiseks ning kasutajate tagasiside ja vastuvõtu saamiseks. Vt test , hindamine .
Plan	A detailed proposal which describes the Activities and Resources needed to achieve an Objective . For example a Plan to implement a new IT Service or Process . ISO/IEC 20000 requires a Plan for the management of each IT Service Management Process .	Plaan	Mingi eesmärgi saavutamiseks vajalike tegevuste ja ressursside üksikasjalik kirjeldus. Näiteks plaan, kuidas kehtestada uus IT teenus või protsess . ISO/IEC 20000 nõuab et iga IT teenuste halduse protsessi jaoks oleks oma haldusplaan.
Plan-Do-Check-Act	(Continual Service Improvement) A four stage cycle for Process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle . PLAN: Design or revise Processes that support the IT Services . DO: Implement the Plan and manage the Processes . CHECK: Measure the Processes and IT Services , compare with Objectives and produce reports ACT: Plan and implement Changes to improve the Processes .	PDCA	(CSI) Protsessi haldamise neli etappi, mille pakkus välja Edward Deming. PDCA nimeks on ka Deming'i ring . P – Plan/Plaani: Disaini või vaata üle IT teenuseid toetavad protsessid . D – Do/Teosta: Evita plaani ja haldage protsesse . C – Check/Kontrolli: Mõõda protsesse ja IT teenuseid , võrdle eesmärkidega ja koosta aruanded. A – Act/Tegutse: Planeeri ja rakenda muudatused protsesside täiustamiseks.

Planned Downtime	(Service Design) Agreed time when an IT Service will not be available. Planned Downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See Change Window , Downtime .	Planeeritud maasolek	(SD) Kokkulepitud aeg, millal IT teenus ei ole käideldav . Planeeritud maasolekut kasutatakse hoolduseks, testimiseks ja täienduste tegemiseks. Vt muutmise aken , maasolek .
Planning	An Activity responsible for creating one or more Plans . For example, Capacity Planning .	Planeerimine	Tegevus , mis seisneb ühe või mitme plaani koostamises. Näiteks mahu planeerimine .
PMBOK	A Project management Standard maintained and published by the Project Management Institute. PMBOK stands for Project Management Body of Knowledge. See http://www.pmi.org/ for more information. See PRINCE2 .	PMBOK	Projekti halduse standard , mida annab välja Project Management Institute. PMBOK on lühend nimetusest <i>Project Management Body of Knowledge</i> . Vt http://www.pmi.org/ Vt PRINCE2 .
Policy	Formally documented management expectations and intentions. Policies are used to direct decisions, and to ensure consistent and appropriate development and implementation of Processes , Standards , Roles , Activities , IT Infrastructure etc.	Politiika	Ametlikult dokumenteeritud juhtkonna kavatsused ja ootused. Poliitikat kasutatakse otsustamise juhtimiseks ja selleks, et kindlustada protsesside , standardite , rollide , tegevuste , IT infrastruktuuri jne järjekindel ja eesmärgikohane areng.
Portable Facility	(Service Design) A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a Third Party and moved to a site when needed by an IT Service Continuity Plan . See Recovery Option , Fixed Facility .	Teisaldatav ehitis	(SD) Suur sõiduk või moodul, mida pakub kolmas pool ja mis sõidutatakse vajadusel kohale IT talitluspidevusplaani täitmiseks. Vt taastamisvalik , püsiehitis
Post Implementation Review (PIR)	A Review that takes place after a Change or a Project has been implemented. A PIR determines if the Change or Project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Juurutusjärgne läbivaatus (PIR)	Läbivaatus, mis koostatakse muudatuse või projekti juurutamise järel. PIR määrab, kas muudatus või projekt oli edukas ning tuvastab võimalused edasiseks täiustamiseks.
Practice	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include Activities , Processes , Functions , Standards and Guidelines . See Best Practice .	Praktika	Kuidas tööd tehakse või kuidas tööd tuleks teha. Praktika võib sisaldada tegevusi , protsesse , funktsioone , standardeid , juhendeid . Vt parim praktika .
Prerequisite for Success (PFS)	An Activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a Plan or Process . A PFS is often an output from one Process that is a required input to another Process .	Edu eeltingimus (PFS)	Plaani või protsessi edukaks rakendamiseks eelnevalt vajalik lõpetatud tegevus või täidetud tingimus. PFS on tihti mingi protsessi väljund, mis on nõutavaks sisendiks järgmisele protsessile .
Pricing	(Service Strategy) The Activity for establishing how much Customers will be Charged .	Hinnakujundus	(SS) Tegevus , mis määrab, kui suurt tasu peavad kliendid maksma.
PRINCE2	The standard UK government methodology for Project management. See http://www.ogc.gov.uk/prince2/ for more information. See PMBOK .	PRINCE2	Suurbritannia riiklik metoodika projektide halduseks. Vt http://www.ogc.gov.uk/prince2/ Vt PMBOK .
Priority	(Service Transition) (Service Operation) A Category used to identify the relative importance of an Incident , Problem or Change . Priority is based on Impact and Urgency , and is used to identify required times for actions to be taken. For example the SLA may state that Priority2 Incidents must be resolved within 12 hours.	Prioriteet	(ST) (SO) Intsidendi , probleemi või muudatuse suhtelist tähtsust iseloomustav kategooria . Prioriteet põhineb mõjul ja pakilisusel ja seda kasutatakse tegevustele ajaliste piiride seadmisel. Näiteks võib TTL nõuda, et intsidendid prioriteediga „2“ oleksid lahendatud 12 tunni jooksul.

Proactive Monitoring	(Service Operation) Monitoring that looks for patterns of Events to predict possible future Failures . See Reactive Monitoring .	Ennetav seire	(SO) Seire, mis jälgib sündmuste esinemise mustreid ennustamaks võimalikke tõrkeid . Vt reageeriv seire .
Proactive Problem Management	(Service Operation) Part of the Problem Management Process . The Objective of Proactive Problem Management is to identify Problems that might otherwise be missed. Proactive Problem Management analyses Incident Records , and uses data collected by other IT Service Management Processes to identify trends or significant Problems .	Ennetav probleemihaldus	(SO) Osa probleemihalduse protsessist . Ennetava probleemihalduse eesmärgiks on tuvastada probleeme , mis võiksid jääda märkamata. Ennetav probleemihaldus analüüsib intsidentide kirjeid ja kasutab teiste IT teenuste halduse protsesside kogutud andmeid trendide ja oluliste probleemide avastamiseks.
Problem	(Service Operation) A cause of one or more Incidents . The cause is not usually known at the time a Problem Record is created, and the Problem Management Process is responsible for further investigation.	Probleem	(SO) Ühe või mitme intsidendi tekkimise põhjus. Probleemi kirje loomisel pole põhjus enamasti teada ja probleemihalduse ülesandeks on selle väljaselgitamisega tegeleda.
Problem Management	(Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Problems . The primary Objectives of Problem Management are to prevent Incidents from happening, and to minimise the Impact of Incidents that cannot be prevented.	Probleemihaldus	(SO) Protsess, mis vastutab probleemi terve elutsükli haldamise eest. Probleemihalduse esmane ülesanne on vältida intsidentide tekkimist ja minimeerida nende intsidentide mõju, mida vältida pole võimalik.
Problem Record	(Service Operation) A Record containing the details of a Problem . Each Problem Record documents the Lifecycle of a single Problem .	Probleemi kirje	(SO) Kirje , mis sisaldab probleemi üksikasju. Iga probleemi kirje dokumenteerib ühe probleemi terve elutsükli .
Procedure	A Document containing steps that specify how to achieve an Activity . Procedures are defined as part of Processes . See Work Instruction .	Protseduur	Dokument , mis sisaldab tegevuse läbiviimiseks vajalike sammude kirjeldusi. Protseduurid on protsessi osa. Vt tööjuhend .
Process	A structured set of Activities designed to accomplish a specific Objective . A Process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. A Process may include any of the Roles , responsibilities, tools and management Controls required to reliably deliver the outputs. A Process may define Policies , Standards , Guidelines , Activities , and Work Instructions if they are needed.	Protsess	Teatud eesmärgi saavutamisele suunatud tegevuste korrastatud kogum. Protsessil on üks või mitu sisendit ja ta muudab need etteantud väljunditeks. Protsess võib sisaldada vajalikke rolle , vastutusi, vahendeid ja meetmeid , et usaldusväärselt tagada tulemused. Protsess võib vajadusel kehtestada poliitikad , standardid , juhendid , tegevused ja tööjuhendid .
Process Control	The Activity of planning and regulating a Process , with the Objective of performing the Process in an Effective , Efficient , and consistent manner.	Protsessi juhtimine	Protsessi planeerimist ja reguleerimist hõlmav tegevus , mille eesmärgiks protsessi efektiivne, tõhus ja järjekindel toimimine.
Process Manager	A Role responsible for Operational management of a Process . The Process Manager's responsibilities include Planning and co-ordination of all Activities required to carry out, monitor and report on the Process . There may be several Process Managers for one Process , for example regional Change Managers or IT Service Continuity Managers for each data centre. The Process Manager Role is often assigned to the person who carries out the Process Owner Role , but the two Roles may be separate in larger Organisations .	Protsessijuht	Roll , mis vastutab protsessi operatiivse juhtimise eest. Protsessijuhi ülesannete hulka kuulub vajalike tegevuste planeerimine ja koordineerimine, protsessi seire ja raporteerimine. Ühel protsessil võib olla mitu juhti, näiteks regionaalsed muudatuste juhid või IT teenuste jätkuvuse juhid iga serverkeskuse jaoks. Protsessijuhi roll omistatakse tihti protsessi omaniku rolli täitjale, kuid suuremates organisatsioonides võib neil kahel rollil olla eraldi täitja.

Process Owner	A Role responsible for ensuring that a Process is Fit for Purpose . The Process Owner's responsibilities include sponsorship, Design , Change Management and continual improvement of the Process and its Metrics . This Role is often assigned to the same person who carries out the Process Manager Role , but the two Roles may be separate in larger Organisations .	Protsessi omanik	Roll , mis vastutab selle eest, et protsess oleks kasutamiseks valmis . Protsessi omaniku vastutuse alla kuuluvad sponsorlus, kavandamine , protsessi ja tema mõõdikute muudatusehaldus ning pidev täiustamine. Protsessi omaniku roll omistatakse tihti protsessijuhi rolli täitjale, kuid suuremates organisatsioonides võib neil kahel rollil olla eraldi täitja.
Production Environment	Synonym for Live Environment .	Tootmiskeskond	
Profit Centre	(Service Strategy) A Business Unit which charges for Services provided. A Profit Centre can be created with the objective of making a profit, recovering Costs , or running at a loss. An IT Service Provider can be run as a Cost Centre or a Profit Centre.	Tulemusüksus	(SS) Äriüksus , mis võtab oma pakutavate teenuste eest tasu. Tulemusüksuse eesmärgiks võib olla seatud kasumi saamine, kulude katmine või kahjumiga töötamine. IT teenuseosutaja võib toimida kui kuluüksus või tulemusüksus.
pro-forma	A template, or example Document containing example data that will be replaced with the real values when these are available.	<i>Pro forma</i>	Mall või dokument näidisandmetega, mis asendatakse tegelike andmetega peale seda, kui need muutuvad kättesaadavaks.
Programme	A number of Projects and Activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related Objectives and other Outcomes .	Programm	Mingi arv projekte ja tegevusi , mida kavandatakse ja hallatakse koos saavutamaks ühiseid eesmärke või teisi lõpptulemusi .
Project	A temporary Organisation , with people and other Assets required to achieve an Objective or other Outcome . Each Project has a Lifecycle that typically includes initiation, Planning , execution, Closure etc. Projects are usually managed using a formal methodology such as PRINCE2 .	Projekt	Ajutine organisatsioon inimestest ja teistest varadest , mis on vajalik mingi eesmärgi või muu lõpptulemuse saavutamiseks. Igal projektil on oma elutsükel , milleks on tavaliselt initsieerimine, planeerimine , täitmine, sulgemine jne. Projekte hallatakse enamasti mingit ametlikku metoodikat kasutades, näiteks PRINCE2 .
Projected Service Outage (PSO)	(Service Transition) A Document that identifies the effect of planned Changes , maintenance Activities and Test Plans on agreed Service Levels .	Projekteeritud teenuse katkestus	(ST) Dokument , mis tuvastab planeeritud muudatuste, hooldus tegevuste ja testimise plaanide mõju teenustasemetele .
Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)	See PRINCE2		
Qualification	(Service Transition) An Activity that ensures that IT Infrastructure is appropriate, and correctly configured, to support an Application or IT Service . See Validation .	Kvalifitseerimine	(ST) Tegevus , mis tagab, et IT infrastruktuur on sobiv, ja õigesti konfigureeritud rakenduse või IT teenuse toetamiseks. Vt valideerimine .

Quality	The ability of a product, Service , or Process to provide the intended value. For example, a hardware Component can be considered to be of high Quality if it performs as expected and delivers the required Reliability . Process Quality also requires an ability to monitor Effectiveness and Efficiency , and to improve them if necessary. See Quality Management System .	Kvaliteet	Toote , teenuse või protsessi võime pakkuda ettenähtud väärtust. Nii näiteks võib riistvara komponenti pidada kvaliteetseks, kui ta toimib nagu ette nähtud ja on nõutavalt usaldusväärne . Protsessi kvaliteet nõuab ka võimet jälgida tulemuslikkust ja tõhusust ning vajadusel neid parandada. Vt kvaliteedi haldamise süsteem .
Quality Assurance (QA)	(Service Transition) The Process responsible for ensuring that the Quality of a product, Service or Process will provide its intended Value .	Kvaliteedi tagamine (QA)	(ST) Protsess , mis tagab, et toote, teenuse või protsessi kvaliteet vastab kavatsatud väärtusele.
Quality Management System (QMS)	(Continual Service Improvement) The set of Processes responsible for ensuring that all work carried out by an Organisation is of a suitable Quality to reliably meet Business Objectives or Service Levels . See ISO 9000 .	Kvaliteedijuhtimise süsteem (QMS)	(CSI) Protsesside kogum, mis peab tagama, et organisatsioon töötab vajaliku kvaliteediga saavutamaks ärieesmärke või teenustasemeid . Vt ISO 9000 .
Quick Win	(Continual Service Improvement) An improvement Activity which is expected to provide a Return on Investment in a short period of time with relatively small Cost and effort. See Pareto Principle .	Kiire võit	(CSI) Täiustav tegevus , millega loodetakse saavutada investeeringu tulusus kiiresti ja suhteliselt väikeste kulude ning jõupingutustega. Vt Pareto printsiip .
RACI	(Service Design) (Continual Service Improvement) A Model used to help define Roles and Responsibilities. RACI stands for Responsible, Accountable, Consulted and Informed. See Stakeholder .	RACI	(SD) (CSI) Rollide ja vastutuse jagamiseks kasutatav mudel . RACI tähendab vastutav (responsible), aruandev (accountable), nõustatud (consulted) ja informeeritud (informed). Vt osanik .
Reactive Monitoring	(Service Operation) Monitoring that takes action in response to an Event . For example submitting a batch job when the previous job completes, or logging an Incident when an Error occurs. See Proactive Monitoring .	Reageeriv seire	(SO) Seire , mis asub tegutsema sündmuse saabudes. Näiteks intsidendi logimine peale vea tekkimist. Vt ennetatav seire .
Reciprocal Arrangement	(Service Design) A Recovery Option . An agreement between two Organisations to share resources in an emergency. For example, Computer Room space or use of a mainframe.	Vastastikune lepe	(SD) Üks taastamisviisidest . Lepe kahe organisatsiooni vahel teatud ressursside ühiskasutusest hädaolukorras. Näiteks serveriruumi ühiskasutus.
Record	A Document containing the results or other output from a Process or Activity . Records are evidence of the fact that an Activity took place and may be paper or electronic. For example, an Audit report, an Incident Record , or the minutes of a meeting.	Kirje	Protsessi või tegevuse tulemusi või muud väljundit sisaldav dokument . Kirje tõestab, et tegevus toimus ja võib olla paberil või elektrooniline. Näiteks auditi aruanne, intsidendi kirje , koosoleku protokoll.
Recovery	(Service Design) (Service Operation) Returning a Configuration Item or an IT Service to a working state. Recovery of an IT Service often includes recovering data to a known consistent state. After Recovery, further steps may be needed before the IT Service can be made available to the Users (Restoration).	Taastamine, taaste	(SD) (SO) Konfiguratsioonelemendi või IT teenuse viimine tagasi töökorda. IT teenuse taastamine sisaldab tihti andmete taastamist teatud tasemele. Peale taastamist võivad olla vajalikud veel mõned sammud enne kui IT teenus on jälle kasutajatele kättesaadav (tagastamine).

Recovery Option	(Service Design) A Strategy for responding to an interruption to Service . Commonly used Strategies are Do Nothing , Manual Workaround , Reciprocal Arrangement , Gradual Recovery , Intermediate Recovery , Fast Recovery , Immediate Recovery . Recovery Options may make use of dedicated facilities, or Third Party facilities shared by multiple Businesses .	Taastamisviis	(SD) Strateegia toimimiseks peale teenuse katkemist. Levinud strateegiad on: ära tee midagi , ajutine käsitsitöö , vastastikune lepe , astmeline taastamine , kesktaseme taastamine , kiire taastamine , kohene taastamine . Taastamisviisid võivad kasutada selleks ettenähtud ehitisi või kolmanda poole ehitisi, mida kasutavad ühiselt mitmed ärid .
Recovery Point Objective (RPO)	(Service Operation) The maximum amount of data that may be lost when Service is Restored after an interruption. Recovery Point Objective is expressed as a length of time before the Failure . For example a Recovery Point Objective of one day may be supported by daily Backups , and up to 24 hours of data may be lost. Recovery Point Objectives for each IT Service should be negotiated, agreed and documented, and used as Requirements for Service Design and IT Service Continuity Plans .	Andmekao taluvus (RPO)	(SO) Maksimaalne andmehulk, mis võib minna kaotsi teenuse taastamise käigus. RPO määratakse ajavahemikuna enne tõrget. Näiteks RPO üks päev saavutatakse igapäevase varundamisega, kus maksimaalne andmekadu võib olla 24 tunni andmed. Iga teenuse jaoks tuleb RPO läbi rääkida, kokku leppida ja dokumenteerida ning edasi kasutada nõudena teenuste kavandamise ja IT talitluspidavusplaani juures.
Recovery Time Objective (RTO)	(Service Operation) The maximum time allowed for recovery of an IT Service following an interruption. The Service Level to be provided may be less than normal Service Level Targets . Recovery Time Objectives for each IT Service should be negotiated, agreed and documented. See Business Impact Analysis .	Ajakao taluvus- (RTO) Eesmärk taasteaeg (RTO)	(SO) Maksimaalne lubatav ajavahemik IT teenuse taastamiseks peale katkestust. Peale taastamist võib teenustase olla madalam kui oli normaalolukorras teenustaseme siht . Iga teenuse jaoks tuleb RTO läbi rääkida, kokku leppida ja dokumenteerida. Vt ärimõju analüüs .
Redundancy	Synonym for Fault Tolerance . The term Redundant also has a generic meaning of obsolete, or no longer needed.	Liiasus	Veataluvuse sünonüüm. Liiasusel on ka üldisem tähendus millegi ülearuse, enam mittevajaliku tähistamiseks.
Relationship	A connection or interaction between two people or things. In Business Relationship Management it is the interaction between the IT Service Provider and the Business . In Configuration Management it is a link between two Configuration Items that identifies a dependency or connection between them. For example Applications may be linked to the Servers they run on, IT Services have many links to all the CIs that contribute to them.	Seos	Kahe inimese või asja omavaheline ühendus või vastastikune mõju. Ärisuhete halduses on see IT teenuseosutaja ja äripoole teineteise vastastikune mõjutamine. Konfiguratsioonihalduses on see side kahe konfiguratsioonielemendi vahel, mis tähistab nende omavahelist ühendust või sõltuvust. Näiteks rakendused võivad olla seotud serveritega , millel nad töötavad, IT teenused võivad omada seoseid kõigi CI -dega, mis panustavad nende toimimisse.
Relationship Processes	The ISO/IEC 20000 Process group that includes Business Relationship Management and Supplier Management .	Suhtekorralduse protsessid	ISO/IEC 20000 protsesside grupp, kuhu kuuluvad ärisuhete haldus ja tarnijate haldus .
Release	(Service Transition) A collection of hardware, software, documentation, Processes or other Components required to implement one or more approved Changes to IT Services . The contents of each Release are managed, Tested , and Deployed as a single entity.	Reliis	(ST) Riistvara, tarkvara, dokumentatsiooni, protsesside või muude komponentide kogum, mis on vajalik IT teenuse ühe või mitme autoriseeritud muudatuse tegemiseks. Iga reliisi sisu hallatakse, testitakse ja paigaldatakse kui ühte tervikut.
Release and Deployment Management	(Service Transition) The Process responsible for both Release Management and Deployment .	Reliisi- ja paigaldamise haldus	(ST) Protsess , mis tegeleb reliiside halduse ja paigaldamisega .

Formatted: Font: (Default) Arial, Font color: Black

Release Identification	(Service Transition) A naming convention used to uniquely identify a Release . The Release Identification typically includes a reference to the Configuration Item and a version number. For example Microsoft Office 2003 SR2.	Reliisi tuvastamine	(ST) Reliisi le unikaalse nime andmise lepe. Tüüpiliselt sisaldab reliisi nimi viite temaga seotud konfiguratsioonielemendile ja versiooni numbri. Näiteks Microsoft Office 2003 SR2.
Release Management	(Service Transition) The Process responsible for Planning , scheduling and controlling the movement of Releases to Test and Live Environments . The primary Objective of Release Management is to ensure that the integrity of the Live Environment is protected and that the correct Components are released. Release Management is part of the Release and Deployment Management Process .	Reliisihaldus	(ST) Protsess , mis vastutab reliiside testkeskkonnast tootmiskeskonda üleviimise planeerimise, ajatamise ja juhtimise eest. Reliisihalduse esmane eesmärk on tagada tootmiskeskonna terviklikkus ning see, et reliisitakse õiged komponendid . Reliisihaldus on osaks reliisi- ja paigaldamise haldusest .
Release Process	The name used by ISO/IEC 20000 for the Process group that includes Release Management . This group does not include any other Processes . Release Process is also used as a synonym for Release Management Process .	Reliisiprotsess	ISO/IEC 20000 standardis nimi protsesside grupile, kuhu kuulub üks protsess – reliisihaldus . Terminit reliisiprotsess kasutatakse ka reliisihalduse protsessi sünonüümina.
Release Record	(Service Transition) A Record in the CMDB that defines the content of a Release . A Release Record has Relationships with all Configuration Items that are affected by the Release .	Reliisi kirje	(ST) CMDB kirje , mis kirjeldab reliisi sisu. Reliisi kirjel on seosed kõigi antud reliisi puutuvate konfiguratsioonielementidega .
Release Unit	(Service Transition) Components of an IT Service that are normally Released together. A Release Unit typically includes sufficient Components to perform a useful Function . For example one Release Unit could be a Desktop PC, including Hardware, Software, Licenses, Documentation etc. A different Release Unit may be the complete Payroll Application, including IT Operations Procedures and User training .	Reliisiüksus	(ST) IT teenuse komponendid , mis tavaliselt reliisitakse koos. Enamasti sisaldab reliisiüksus piisavalt komponente , et täita kasulikke funktsioone . Näiteks võib reliisiüksuseks olla PC koos riistvara, tarkvara, litsentside, dokumentatsiooniga jne. Teine reliisiüksus võib olla palgaarvestuse rakendus, koos vastavate IT käitluse protseduuridega ja kasutajate koolitusega.
Release Window	Synonym for Change Window .	Reliisi aken	Muutmise akna sünonüüm.
Reliability	(Service Design) (Continual Service Improvement) A measure of how long a Configuration Item or IT Service can perform its agreed Function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI . The term Reliability can also be used to state how likely it is that a Process , Function etc. will deliver its required outputs. See Availability .	Töökindlus	(SD) (CSI) Mõõt iseloomustamiseks, kui kaua võib konfiguratsioonielement või IT teenus täita ettenähtud funktsioone ilma katkestuseta. Selleks mõõduks on enamasti MTBF või MTBSI . Terminit töökindlus saab kasutada ka iseloomustamiseks tööaegust, et protsess , funktsioon jne suudab tarnida nõutava tulemuse. Vt käideldavus .
Remediation	(Service Transition) Recovery to a known state after a failed Change or Release .	Ennistamine	(ST) Ebaõnnestunud muudatuse või reliisi järel mingisse seisu tagasi viimine.
Repair	(Service Operation) The replacement or correction of a failed Configuration Item .	Parandamine	(ST) Tõrke andnud konfiguratsioonielemendi asendamine või korrektuur.

Request for Change (RFC)	(Service Transition) A formal proposal for a Change to be made. An RFC includes details of the proposed Change , and may be recorded on paper or electronically. The term RFC is often misused to mean a Change Record , or the Change itself.	Muudatuse taotlus (RFC)	(ST) Ametlik ettepanek teha muudatus . RFC sisaldab soovitava muudatuse üksikasju ja võib olla paberil või elektrooniline. Mõistet RFC kasutatakse tihti ekslikult muudatuse kirje või muudatuse enda asemel.
Request Fulfilment	(Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Service Requests .	Pöördumiste lahendamine	(SO) Protsess , mis vastutab kasutaja pöördumise kogu elutsükli haldamise eest.
Requirement	(Service Design) A formal statement of what is needed. For example a Service Level Requirement , a Project Requirement or the required Deliverables for a Process . See Statement of Requirements .	Nõue	(SD) Ametlik kinnitus selle kohta, mida vajatakse. Näiteks teenustaseme nõue , projekti nõue või protsessi nõutavad tulemid . Vt nõuete loetelu .
Resilience	(Service Design) The ability of a Configuration Item or IT Service to resist Failure or to Recover quickly following a Failure . For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. See Fault Tolerance .	Vastupanuvõime	(SD) Konfiguratsioonelemendi või IT teenuse võime panna vastu tõrgete tekkele või taastuda kiiresti tõrke ilmumisel. Näiteks armeeritud kaabel peab painutamisel hästi vastu vigastuse tekkele. Vt veataluvus .
Resolution	(Service Operation) Action taken to repair the Root Cause of an Incident or Problem , or to implement a Workaround . In ISO/IEC 20000, Resolution Processes is the Process group that includes Incident and Problem Management .	Lahendus	(SO) Intsidendi või probleemi algpõhuse parandamine või ajutise lahenduse rakendamine. ISO/IEC 20000 standardis on lahendusprotsessideks grupp, kuhu kuuluvad intsidendi - ja probleemihaldus .
Resolution Processes	The ISO/IEC 20000 Process group that includes Incident Management and Problem Management .	Lahendusprotsessid	ISO/IEC 20000 standardis on lahendusprotsessideks grupp, kuhu kuuluvad intsidendi - ja probleemihaldus .
Resource	(Service Strategy) A generic term that includes IT Infrastructure , people, money or anything else that might help to deliver an IT Service . Resources are considered to be Assets of an Organisation . See Capability , Service Asset .	Ressurss	(SS) Üldmõiste, mis hõlmab IT infrastruktuuri , inimesi, raha ja kõik muu, mis aitab osutada IT teenuseid . Ressurssi peetakse organisatsiooni varadeks . Vt võimekus , teenuse vara .
Response Time	A measure of the time taken to complete an Operation or Transaction . Used in Capacity Management as a measure of IT Infrastructure Performance , and in Incident Management as a measure of the time taken to answer the phone, or to start Diagnosis .	Reaktsiooniaeg	Ajavahemik, mis kulub mingi operatsiooni või transaktsiooni lõpetamiseks. Kasutatakse mahuhalduses IT infrastruktuuri sooritusvõime mõõtmiseks ja intsidendi halduses kõnede vastuvõtmise või kuni diagnoosi alustamiseks kulunud aja mõõtmiseks.
Responsiveness	A measurement of the time taken to respond to something. This could be Response Time of a Transaction , or the speed with which an IT Service Provider responds to an Incident or Request for Change etc.	Reaktsioonikiirus	Millelegi vastamiseks kuluva aja iseloomustus. Näiteks IT teenuseosutaja reaktsioonikiirus intsidentidele või muudatuse taotlustele vastamiseks.
Restoration of Service	See Restore .	Teenuse taastamine	Vt tagastamine
Restore	(Service Operation) Taking action to return an IT Service to the Users after Repair and Recovery from an Incident . This is the primary Objective of Incident Management .	TagastamineTagastamine	(SO) Intsidendile järgneva parandamise ja taastamise järel teenuse uuesti üleandmine kasutajatele kasutamiseks. See ongi intsidendi halduse esmane eesmärk.

Comment [GL1]: Sisuliselt ei ole nous.

Kasutajate pöördumised jagunevad:

- incidents
- Service Requests
- Kaebused
- Ettepanekud jne

Service request tunnuseks on standardiseeritud protsessi olemasolu. Siia alla kuuluvad konsultatsioonid, kasutajaõiguste tellimused, riist- ja tarkvara tellimised ehk standardiseeritud muudatusehalduse tegevused. Olen kasutanud pöördumiste haldust SD sisendi ühe määratlusena. Olen kasutanud siiani "Teenindussoovi täitmine" – Service request fulfilment

Retire	(Service Transition) Permanent removal of an IT Service , or other Configuration Item , from the Live Environment . Retired is a stage in the Lifecycle of many Configuration Items .	(Tootmisest) kõrvaldama	(ST) IT teenuse või konfiguratsioonielemendi lõplik eemaldamine tootmiskeskonnast. Kõrvaldatud seisund on paljude konfiguratsioonielementide elutsükli etapp.
Return on Investment (ROI)	(Service Strategy) (Continual Service Improvement) A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. See Net Present Value , Value on Investment .	Investeeringu tulusus	(SS) (CSI) Investeeringust loodetud kasu mõõt. Kõige lihtsamam mõtte on see investeeringust tulenev puhaskasum jagatud investeeritud varade jääkväärtusega. Vt praegune puhaskasum , investeeringu väärtus .
Return to Normal	(Service Design) The phase of an IT Service Continuity Plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternate data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT Service Continuity Plans again.	Normaalolukorra taastamine	(SD) IT talitluspidavusplaanis etapp, mille jooksul täielik normaalne olukord on taastatud. Näiteks, kui vahepeal kasutati alternatiivset serverikeskust, siis nüüd on algne serverikeskus uuesti kasutusel ja ollakse võimeline vajadusel IT talitluspidavusplaani uuesti alustama.
Review	An evaluation of a Change , Problem , Process , Project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the Lifecycle , and especially after Closure . The purpose of a Review is to ensure that all Deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. See Post Implementation Review .	Läbivaatus	Muudatuse, probleemi, protsessi, projekti jne hindamine. Tavaliselt teostatakse läbivaatus elutsükli kindlates punktides, eriti peale sulgemist . Läbivaatuse eesmärgiks on veenduda, et kõik tulemid oleksid tarnitud ning leida võimalusi edasisteks täiustamisteks. Vt juurutusjärgne läbivaatus .
Rights	(Service Operation) Entitlements, or permissions, granted to a User or Role . For example the Right to modify particular data, or to authorize a Change .	Õigused	(SO) Kasutajale rolliga antud õigused või load. Näiteks õigus muuta mingeid andmeid või kinnitada muudatus .
Risk	A possible Event that could cause harm or loss, or affect the ability to achieve Objectives . A Risk is measured by the probability of a Threat , the Vulnerability of the Asset to that Threat, and the Impact it would have if it occurred.	Risk	Töenäosuslik sündmus , mis võib põhjustada kahju või mõjutada võimet saavutada eesmärke . Riski mõõdetakse ohu tõenäosuse, varade haavatavusega sellele ohule ja mõjuga , mis riski realiseerumisel tekiks.
Risk Assessment	The initial steps of Risk Management . Analysing the value of Assets to the business, identifying Threats to those Assets , and evaluating how Vulnerable each Asset is to those Threats . Risk Assessment can be quantitative (based on numerical data) or qualitative.	Riskianalüüs	Riskihalduse esimene samm. Siin analüüsitakse varade väärtust äride, tuvastatakse ohud ja hinnatakse varade haavatavust nende ohtude suhtes. Riskianalüüs võib olla kvantitatiivne (andes arvulise tulemuse) või kvalitatiivne.
Risk Management	The Process responsible for identifying, assessing and controlling Risks . See Risk Assessment .	Riskihaldus	Protsess , mis vastutab riskide määramise, analüüsi ja juhtimise eest. Vt riskianalüüs .
Role	A set of responsibilities, Activities and authorities granted to a person or team. A Role is defined in a Process . One person or team may have multiple Roles, for example the Roles of Configuration Manager and Change Manager may be carried out by a single person.	Roll	Isikule või tiimile eraldatud vastutuste, tegevuste ja volituste kogu. Roll on määratud protsessi suhtes. Sama isik või tiim võib täita mitut rolli, näiteks sama inimene võib olla konfiguratsioonihaldur ja muudatuste haldur .

Rollout	(Service Transition) Synonym for Deployment . Most often used to refer to complex or phased Deployments or Deployments to multiple locations.	Väljastus	(ST) Paigaldamise sünonüüm. Enamasti kasutatakse keeruliste, viivitusega toimuvate või paljudesse asukohtadesse toimuvate paigalduste kohta.
Root Cause	(Service Operation) The underlying or original cause of an Incident or Problem .	Algpõhjus	(SO) Intsidendi või probleemi algne põhjus.
Root Cause Analysis (RCA)	(Service Operation) An Activity that identifies the Root Cause of an Incident or Problem . RCA typically concentrates on IT Infrastructure failures . See Service Failure Analysis .	Algpõhjuste analüüs (RCA)	(SO) Tegevus, mille käigus määratakse intsidendi või probleemi algpõhjus. Tüüpiliselt keskendutakse IT infrastruktuuri riketele . Vt teenuse tõrgete analüüs .
Running Costs	Synonym for Operational Costs	Jooksvad kulud.	Tegevuskulude sünonüüm.
Scalability	The ability of an IT Service , Process , Configuration Item etc. to perform its agreed Function when the Workload or Scope changes.	Skaleeritavus	IT teenuse , protsessi , konfiguratsioonelemendi jne võime täita oma funktsioone edasi töökoormuse või käsitusala muutumisel.
Scope	The boundary, or extent, to which a Process , Procedure , Certification , Contract etc. applies. For example the Scope of Change Management may include all Live IT Services and related Configuration Items , the Scope of an ISO/IEC 20000 Certificate may include all IT Services delivered out of a named data centre.	Käsitusala	Piirid, mille raames protsess , protseduur , sertifitseerimine , leping jne kehtib. Näiteks võib muudatusehaldus käia kõigi tootmises IT teenuste ja nendega seotud konfiguratsioonelementide suhtes, ISO/IEC 20000 sertifikaadi käsitusala võib katta kõik nimetatud serverikeskuse poolt toetatavad IT teenused .
Second-line Support	(Service Operation) The second level in a hierarchy of Support Groups involved in the resolution of Incidents and investigation of Problems . Each level contains more specialist skills, or has more time or other Resources .	Teise taseme tugi	(SO) Teine tase tugigruppide hierarhias, mida kaasatakse intsidendide lahendamiseks ja probleemide uurimiseks. Iga järgmisel tasemel on suuremate oskustega spetsialistid, rohkem aega või mingeid muid ressursse .
Security	See Information Security Management	Turvalisus	Vt infoturbe haldus
Security Management	Synonym for Information Security Management	Turbehaldus	Infoturbe halduse sünonüüm.
Security Policy	Synonym for Information Security Policy	Turvapoliitika	Infoturbe poliitika sünonüüm.
Separation of Concerns (SoC)	(Service Strategy) An approach to Designing a solution or IT Service that divides the problem into pieces that can be solved independently. This approach separates "what" is to be done from "how" it is to be done.	Ülesande jagamine (SoC)	(SS) Lähenedamine IT teenuse või muu lahenduse kavandamisele , kus ülesanne jagatakse sõltumatut lahendamist võimaldavateks osadeks. See lähenemine eristab küsimuse „mida“ tuleks teha küsimusest „kuidas“ seda teha.
Server	(Service Operation) A computer that is connected to a network and provides software Functions that are used by other computers.	Server	(SO) Arvuti, mis on ühendatud võrku ja pakub tarkvara funktsionaalsust , mida kasutavad teised arvutid.
Service	A means of delivering value to Customers by facilitating Outcomes Customers want to achieve without the ownership of specific Costs and Risks .	Teenus	Väärtuse pakkumine kliientidele võimaldades neil saavutada lõpptulemusi ilma kaasnevaid kulusid ja riske kandmata.

Service Acceptance Criteria (SAC)	(Service Transition) A set of criteria used to ensure that an IT Service meets its functionality and Quality Requirements and that the IT Service Provider is ready to Operate the new IT Service when it has been Deployed . See Acceptance .	Teenuse vastuvõtu kriteeriumid (SAC)	(ST) Kriteeriumite kogu tagamaks IT teenuse funktsionaalsuse ja kvaliteedi vastavused nõuetele ning kindlustamaks IT teenuseosutaja valmisolekut teenindada uut IT teenust peale tema paigaldamist . Vt vastuvõtt .
Service Analytics	(Service Strategy) A technique used in the Assessment of the Business Impact of Incidents . Service Analytics Models the dependencies between Configuration Items , and the dependencies of IT Services on Configuration Items .	Teenuse analüütika	(SS) Tehnika intsidentide ärimõju hindamiseks . Teenuse analüütika modelleerib konfiguratsioonielementide omavahelisi ja konfiguratsioonielementide ja IT teenuste vahelisi sõltuvussuhteid.
Service Asset	Any Capability or Resource of a Service Provider . See Asset .	Teenuse vara	Teenuseosutaja iga võime või ressurss . Vt vara .
Service Asset and Configuration Management (SACM)	(Service Transition) The Process responsible for both Configuration Management and Asset Management .	Teenuste vara- ja konfiguratsioonihaldus	(ST) Protsess , mis vastutab mõlema, nii konfiguratsioonihalduse kui varahalduse eest.
Service Capacity Management (SCM)	(Service Design) (Continual Service Improvement) The Activity responsible for understanding the Performance and Capacity of IT Services . The Resources used by each IT Service and the pattern of usage over time are collected, recorded, and analysed for use in the Capacity Plan . See Business Capacity Management , Component Capacity Management .	Teenuste mahuhaldus (SCM)	(SD) (CSI) Tegevus , mille ülesandeks on mõista IT teenuste sooritusvõimet ja mahtu . Mahuplaani jaoks kogutakse, salvestatakse ja analüüsitakse IT teenuste ressursside tarbimise ja kasutusstatistika ajalisi graafikuid. Vt äri mahuhaldus , komponentide mahuhaldus .
Service Catalogue	(Service Design) A database or structured Document with information about all Live IT Services , including those available for Deployment . The Service Catalogue is the only part of the Service Portfolio published to Customers , and is used to support the sale and delivery of IT Services . The Service Catalogue includes information about deliverables, prices, contact points, ordering and request Processes . See Contract Portfolio .	Teenuste kataloog	(SD) Andmebaas või korrastatud dokument , mis sisaldab andmeid kõigi tootmises IT teenuste kohta, sealhulgas ka paigaldamiseks valmis olevaid teenuseid. Teenuste kataloog on ainus kasutajatele avatud teenuseportelli osa ja seda kasutatakse IT teenuste müügiks ning tarneks. Teenuste kataloog sisaldab infot tulemite , hindade, kontaktpunktide, tellimise ja pöördumiste esitamise kohta. Vt lepinguportfell .
Service Continuity Management	Synonym for IT Service Continuity Management .	Teenuste talitluspidevuse haldus	IT teenuste talitluspidevuse halduse sünonüüm
Service Contract	(Service Strategy) A Contract to deliver one or more IT Services . The term Service Contract is also used to mean any Agreement to deliver IT Services , whether this is a legal Contract or an SLA . See Contract Portfolio .	Teenusleping	(SS) Leping ühe või mitme IT teenuse tarnimiseks. Terminit teenusleping kasutatakse ka igasuguste IT teenuste osutamise lepete tähistamiseks, olgu need siis juriidilised lepingud või TTL-d. Vt lepinguportfell .
Service Culture	A Customer oriented Culture . The major Objectives of a Service Culture are Customer satisfaction and helping the Customer to achieve their Business Objectives .	Teeninduskultuur	Kliendile orienteeritud kultuur . Teeninduskultuuri peamised eesmärgid on kliendi rahuldatus ning kliendi ärieesmärkide saavutamisele kaasa aitamine.

Service Design	(Service Design) A stage in the Lifecycle of an IT Service . Service Design includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Design .	Teenuste kavandamine	(SD) IT teenuse elutsükli etapp. Teenuste kavandamine hõlmab mitut protsessi ja funktsiooni ning on ühe ITILi põhiraamatu pealkirjaks. Vt kavandamine .
Service Design Package	(Service Design) Document(s) defining all aspects of an IT Service and its Requirements through each stage of its Lifecycle . A Service Design Package is produced for each new IT Service , major Change , or IT Service Retirement .	Teenuse kavandamise pakett	(SD) Dokumendid , mis kirjeldavad IT teenuse ja temale esitatud nõuete kõik aspektid läbi kogu IT teenuse elutsükli . Teenuse kavandamise pakett koostatakse iga uue IT teenuse , olulise muudatuse või IT teenuse arhiveerimise kohta.
Service Desk	(Service Operation) The Single Point of Contact between the Service Provider and the Users . A typical Service Desk manages Incidents and Service Requests , and also handles communication with the Users .	Kasutajatugi	(SO) Üksainus kontaktpunkt teenuseosutaja ja kasutajate vahel. Tüüpiline kasutajatugi haldab intsidente ja kasutaja pöördumisi ja tema ülesandeks on ka igasugune suhtlemine kasutajatega .
Service Failure Analysis (SFA)	(Service Design) An Activity that identifies underlying causes of one or more IT Service interruptions. SFA identifies opportunities to improve the IT Service Provider's Processes and tools, and not just the IT Infrastructure . SFA is a time constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis. See Root Cause Analysis .	Teenuse tõrgete analüüs (SFA)	(SD) Tegevus , mis teeb kindlaks ühe või mitme IT teenuse katkemise algpõhjuse. SFA ei tegele ainult IT infrastruktuuriga , vaid leiab ka võimalusi IT teenuseosutaja protsesside ja vahendite täiustamiseks. SFA on ajaliselt piiratud projekti tüüpi tegevus, vastandina pidevalt toimivale protsessile või analüüsile. Vt algpõhjuse analüüs .
Service Hours	(Service Design) (Continual Service Improvement) An agreed time period when a particular IT Service should be Available . For example, "Monday-Friday 08:00 to 17:00 except public holidays". Service Hours should be defined in a Service Level Agreement .	Teenuse aeg	(SD) (CSI) Kokkulepitud ajavahemik, millal IT teenus peab olema käideldav. Näiteks „esmaspäevast reedeni 08:00 kuni 17:00 välja arvatud riiklikud pühad“. Teenuse aeg peab olema kirjas teenustaseme leppes .
Service Improvement Plan (SIP)	(Continual Service Improvement) A formal Plan to implement improvements to a Process or IT Service .	Teenuse täiustamise plaan (SIP)	(CSI) Ametlik plaan protsessi või IT teenuse täiustuste rakendamiseks.
Service Knowledge Management System (SKMS)	(Service Transition) A set of tools and databases that are used to manage knowledge and information. The SKMS includes the Configuration Management System , as well as other tools and databases. The SKMS stores, manages, updates, and presents all information that an IT Service Provider needs to manage the full Lifecycle of IT Services .	Teenuste teadmusjuhtimise süsteem (TTS)	(ST) Andmebaaside ja vahendite kogu, mida kasutatakse teadmiste ja info haldamiseks. TTS sisaldab konfiguratsioonihalduse süsteemi (CMS) ja teisi vahendeid ning baase. TTS sisaldab, haldab, uuendab ja esitleb infot, mis on vajalik IT teenuseosutajale IT teenuste kogu elutsükli haldamiseks.
Service Level	Measured and reported achievement against one or more Service Level Targets . The term Service Level is sometimes used informally to mean Service Level Target .	Teenustase	Ühe või mitme teenustaseme sihi mõõdetud ja raporteeritud täitmine. Terminit teenustase kasutatakse mõnikord mitteametlikult ka teenustaseme sihi tähenduses.

Service Level Agreement (SLA)	(Service Design) (Continual Service Improvement) An Agreement between an IT Service Provider and a Customer . The SLA describes the IT Service , documents Service Level Targets , and specifies the responsibilities of the IT Service Provider and the Customer . A single SLA may cover multiple IT Services or multiple Customers . See Operational Level Agreement .	Teenustaseme lepe (TTL)	(SD) (CSI) Lepe IT teenuseosutaja ja kliendi vahel. TTL kirjeldab IT teenuse , dokumenteerib teenustasemete sihid ja spetsifitseerib IT teenuseosutaja ja kliendi vastutused. Üks TTL võib katta mitut IT teenust või mitut klienti. Vt käitluslepe .
Service Level Management (SLM)	(Service Design) (Continual Service Improvement) The Process responsible for negotiating Service Level Agreements , and ensuring that these are met. SLM is responsible for ensuring that all IT Service Management Processes , Operational Level Agreements , and Underpinning Contracts , are appropriate for the agreed Service Level Targets . SLM monitors and reports on Service Levels , and holds regular Customer reviews.	Teenustaseme haldus (TTH)	(SD) (CSI) Protsess , mis vastutab teenustaseme lepete läbirääkimiste ja sõlmimiste eest ning kindlustab lepetest kinni pidamise. TTH peab tagama, et kõik IT teenuste halduse protsessid , opereerimistaseme lepped ja partnerlepingud oleksid kokku lepitud teenustaseme sihtidele kohased. TTH tegeleb teenustasemete seire ja aruandlusega ning esitab klientidele regulaarseid ülevaateid.
Service Level Package (SLP)	(Service Strategy) A defined level of Utility and Warranty for a particular Service Package . Each SLP is designed to meet the needs of a particular Pattern of Business Activity . See Line of Service .	Teenustaseme pakett (SLP)	(SS) Mingi teenuse paketi jaoks defineeritud kasulikkuse ja garantii tasemed. Iga SLP on koostatud vastavaks mingile kindlale äritegevuse muustrile . Vt teenusliin .
Service Level Requirement (SLR)	(Service Design) (Continual Service Improvement) A Customer Requirement for an aspect of an IT Service . SLRs are based on Business Objectives and are used to negotiate agreed Service Level Targets .	Teenustaseme nõue (SLR)	(SD) (CSI) Kliendi nõuded IT teenuse omaduste kohta. SLRid tulenevad äriilistest eesmärkidest ja neid kasutatakse teenustaseme sihtides kokku leppimiseks.
Service Level Target	(Service Design) (Continual Service Improvement) A commitment that is documented in a Service Level Agreement . Service Level Targets are based on Service Level Requirements , and are needed to ensure that the IT Service design is Fit for Purpose . Service Level Targets should be SMART , and are usually based on KPIs .	Teenustaseme siht	(SD) (CSI) Kohustus, mis on dokumenteeritud teenustaseme leppes . Teenustaseme sihid tulenevad teenustaseme nõuetest ja on vajalikud tagamaks, et IT teenus oleks eesmärgile vastav . Teenustaseme sihid peavad olema SMART ja tavaliselt tulenevad KPIdest .
Service Maintenance Objective	(Service Operation) The expected time that a Configuration Item will be unavailable due to planned maintenance Activity .	Hooldusseisak	(SO) Eeldatav aeg, millal konfiguratsioonielement ei ole planeeritud hooldustööde tõttu käideldav.
Service Management	Service Management is a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Teenuste haldus	Teenuste haldus on spetsiifiliste organisatsiooniliste võimete kogum pakkumaks kliendile väärtust teenuste kujul.
Service Management Lifecycle	An approach to IT Service Management that emphasizes the importance of coordination and Control across the various Functions , Processes , and Systems necessary to manage the full Lifecycle of IT Services . The Service Management Lifecycle approach considers the Strategy , Design , Transition , Operation and Continuous Improvement of IT Services .	Teenuste halduse elutsükl	Lähenedamine IT teenuste haldusele , mis rõhutab funktsioonide , protsesside ja süsteemide koordineerimist ja juhtimist eesmärgiga hallata IT teenuste kogu elutsükli. Teenuste halduse elutsükli lähenemine sisaldab IT teenuste strateegiat , kavandamist, juurutamist, opereerimist ja pidevat täiustamist.

Service Manager	A manager who is responsible for managing the end-to-end Lifecycle of one or more IT Services . The term Service Manager is also used to mean any manager within the IT Service Provider . Most commonly used to refer to a Business Relationship Manager , a Process Manager , an Account Manager or a senior manager with responsibility for IT Services overall.	Teenuste juht Teenusehaldur	Juht, kes vastutab ühe või mitme IT teenuse kogu elutsükli haldamise eest. Terminit teenuste juht kasutatakse ka igasuguse IT teenuseosutaja juhi suhtes. Enamasti kasutatakse viitamaks protsessijuhile, aga ka IT teenuste tippjuhtidele üldse.
Service Operation	(Service Operation) A stage in the Lifecycle of an IT Service . Service Operation includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Operation .	Teenuste käitlus	(SO) IT teenuse elutsükli etapp. Teenuste käitlus hõlmab mitmeid protsesse ja funktsioone ja on ITILi ühe põhiraamatu pealkirjaks. Vt käitlus.
Service Owner	(Continual Service Improvement) A Role which is accountable for the delivery of a specific IT Service .	Teenuse omanik	(CSI) Roll , mis tähendab aruandekohustust mingi IT teenuse tarne eest.
Service Package	(Service Strategy) A detailed description of an IT Service that is available to be delivered to Customers . A Service Package includes a Service Level Package and one or more Core Services and Supporting Services .	Teenuse pakett	(SS) Klientidele tarnimiseks valmis oleva IT teenuse üksikasjalik kirjeldus. Teenuse pakett sisaldab teenustaseme paketti ja ühte või mitut põhiteenust ja tugiteenust .
Service Pipeline	(Service Strategy) A database or structured Document listing all IT Services that are under consideration or Development , but are not yet available to Customers . The Service Pipeline provides a Business view of possible future IT Services and is part of the Service Portfolio which is not normally published to Customers .	Ootel teenused	(SS) Kõigi kavandamisel või arendamisel olevate, kuid klientidele veel mitte osutatavate IT teenuste andmebaas või korrastatud dokument . Ootel teenused pakuvad ärilise vaate tulevastele IT teenustele ja on osaks teenuseportfellist , mida tavaliselt klientidele ei avaldata.
Service Portfolio	(Service Strategy) The complete set of Services that are managed by a Service Provider . The Service Portfolio is used to manage the entire Lifecycle of all Services , and includes three Categories : Service Pipeline (proposed or in Development); Service Catalogue (Live or available for Deployment); and Retired Services . See Service Portfolio Management , Contract Portfolio .	Teenuseportfell	(SS) Kõigi teenuseosutaja poolt hallatavate teenuste täielik kogu. Teenuseportfelli kasutatakse teenuste kogu elutsükli haldamiseks ja selles on kolm osa: ootel teenused (arenduse poolt pakutavad), teenuste kalaloog (tootmises olevad või valmis paigaldamiseks) ja kõrvaldatud teenused . Vt teenuseportfelli haldus , lepinguportfell .
Service Portfolio Management (SPM)	(Service Strategy) The Process responsible for managing the Service Portfolio . Service Portfolio Management considers Services in terms of the Business value that they provide.	Teenuseportfelli haldus (SPM)	(SS) Teenuseportfelli haldamise protsess . Teenuseportfelli haldus käsitleb teenuseid arvestades nende poolt pakutavat ärilist väärtust.
Service Potential	(Service Strategy) The total possible value of the overall Capabilities and Resources of the IT Service Provider .	Teenindusvõime	(SS) IT teenuseosutaja kõigi võimete ja ressursside koguväärtus.
Service Provider	(Service Strategy) An Organisation supplying Services to one or more Internal Customers or External Customers . Service Provider is often used as an abbreviation for IT Service Provider . See Type I Service Provider , Type II Service Provider , Type III Service Provider .	Teenuseosutaja	(SS) Organisatsioon , mis osutab teenuseid ühele või mitmele sisemisele või välisele kliendile . Teenuseosutaja on tihti kasutusel IT teenuseosutaja lühema vormina. Vt I liiki teenuseosutaja, II liiki teenuseosutaja, III liiki teenuseosutaja.

Service Provider Interface (SPI)	(Service Strategy) An interface between the IT Service Provider and a User , Customer , Business Process , or a Supplier . Analysis of Service Provider Interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT Services .	Teenuseosutaja liides (SPI)	(SS) IT teenuseosutaja ja kasutaja , kliendi , äriprotsessi või tarnija vaheline liides. Teenuseosutaja liideste analüüs aitab koordineerida IT teenuste täishaldust.
Service Provisioning Optimization (SPO)	(Service Strategy) Analysing the finances and constraints of an IT Service to decide if alternative approaches to Service delivery might reduce Costs or improve Quality .	Teenuse osutamise optimeerimine (SPO)	(SS) IT teenuse rahalise külje ja kitsenduste analüüs otsustamiseks, kas alternatiivne lähenemine teenuse tarnimisele võiks vähendada kulusid või tõsta kvaliteeti .
Service Reporting	(Continual Service Improvement) The Process responsible for producing and delivering reports of achievement and trends against Service Levels . Service Reporting should agree the format, content and frequency of reports with Customers .	Teenuse aruandlus	(CSI) Protsess , mis peab koostama ja esitama aruanded teenustasemete saavutamise ja selle trendide kohta. Teenuse aruandlus peab klientidega kokku leppima aruannete vormi, sisu ja esitamise sageduse.
Service Request	(Service Operation) A request from a User for information, or advice, or for a Standard Change or for Access to an IT Service . For example to reset a password, or to provide standard IT Services for a new User . Service Requests are usually handled by a Service Desk , and do not require an RFC to be submitted. See Request Fulfilment .	Kasutaja pöördumine	(SO) Kasutaja pöördumine info või nõuande saamiseks, taotlus standardmuudatuse teostamiseks või ligipääsu tekitamiseks mingile IT teenusele . Näiteks salasõna nullimiseks või uuele kasutajale ligipääsu tekitamiseks mingile standardteenusele. Kasutaja pöördumistega tegeleb tavaliselt kasutajatugi ja eraldi RFC pole vaja esitada. Vt pöördumiste lahendamine .
Service Sourcing	(Service Strategy) The Strategy and approach for deciding whether to provide a Service internally or to Outsource it to an External Service Provider . Service Sourcing also means the execution of this Strategy . Service Sourcing includes: • Internal Sourcing - Internal or Shared Services using Type I or Type II Service Providers. • Traditional Sourcing - Full Service Outsourcing using a Type III Service Provider. • Multivendor Sourcing - Prime, Consortium or Selective Outsourcing using Type III Service Providers.	Teenuse tellimine	(SS) Strateegia ja lähenemisviis otsusele, kas pakkuda teenuseid sisemiselt või tellida neid väliselt teenuseosutajalt . Teenuse tellimine tähendab ka valitud strateegia täitmist. Teenuse tellimise variandid: • Seesttellimine – sisemised või jagatud teenused I ja II liiki teenuseosutajalt. • Traditsiooniline tellimine – täielik teenuse väljastellimine III liiki teenuseosutajalt. • Mitmelt pakujalt tellimine – III liiki teenuseosutajate kombineeritud kasutamine.
Service Strategy	(Service Strategy) The title of one of the Core ITIL publications. Service Strategy establishes an overall Strategy for IT Services and for IT Service Management .	Teenuste strateegia	(SS) Ühe ITIL i põhiraamatu pealkiri. Teenuste strateegia määrab IT teenuste ja IT teenuste halduse üldise strateegia .
Service Transition	(Service Transition) A stage in the Lifecycle of an IT Service . Service Transition includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Transition .	Teenuste üleminek	(ST) Etapp IT teenuse elutsüklis . Teenuste üleminek sisaldab mitmeid protsesse ja funktsioone ning on ühe ITIL i põhiraamatu pealkirjaks. Vt üleminek .

Service Utility	(Service Strategy) The Functionality of an IT Service from the Customer's perspective. The Business value of an IT Service is created by the combination of Service Utility (what the Service does) and Service Warranty (how well it does it). See Utility .	▲ Teenuse kasulikkus	(SS) IT teenuse funktsionaalsus kliendi vaatenurgast. IT teenuse ärväärtuse loovad koos teenuse kasulikkus (mida teenus teeb) ja teenuse garantii (kui hästi ta seda teeb) Vt kasulikkus .
Service Validation and Testing	(Service Transition) The Process responsible for Validation and Testing of a new or Changed IT Service . Service Validation and Testing ensures that the IT Service matches its Design Specification and will meet the needs of the Business .	Teenuse valideerimine ja testimine	(SS) Protsess , mille ülesandeks on uue või muudetud IT teenuse valideerimine ja testimine . Teenuse valideerimine ja testimine tagavad IT teenuse vastavuse kavandamise spetsifikatsioonile ja ärvajadustele .
Service Valuation	(Service Strategy) A measurement of the total Cost of delivering an IT Service , and the total value to the Business of that IT Service . Service Valuation is used to help the Business and the IT Service Provider agree on the value of the IT Service .	Teenuse hindamine	(SS) IT teenuse tarnimise kulude ja IT teenusest tuleneva ärilise väärtuse kogusummade mõõt. Teenuse hindamine aitab IT teenuseosutajal ja ärilpoolel jõuda leppele IT teenuse väärtuse osas.
Service Warranty	(Service Strategy) Assurance that an IT Service will meet agreed Requirements . This may be a formal Agreement such as a Service Level Agreement or Contract , or may be a marketing message or brand image. The Business value of an IT Service is created by the combination of Service Utility (what the Service does) and Service Warranty (how well it does it). See Warranty .	Teenuse garantii	(SS) Kinnitus, et IT teenus vastab esitatud nõuetele . See võib olla ametlik lepe nagu teenustaseme lepe või siis leping , või ka turunduslik teade või tootemargi maine. IT teenuse ärväärtuse tagavad koos teenuse kasulikkus (mida teenus teeb) ja teenuse garantii (kui hästi ta seda teeb). Vt garantii .
Serviceability	(Service Design) (Continual Service Improvement) The ability of a Third Party Supplier to meet the terms of their Contract . This Contract will include agreed levels of Reliability , Maintainability or Availability for a Configuration Item .	Teenindatavus	(SD) (CSI) Tarnija , kui kolmanda poole võime täita lepingut . See leping sisaldab konfiguratsioonielemendi töökindluse , hooldatavuse või käideldavuse kokku lepitud tasemeid.
Shift	(Service Operation) A group or team of people who carry out a specific Role for a fixed period of time. For example there could be four shifts of IT Operations Control personnel to support an IT Service that is used 24 hours a day.	Vahetus	(SO) Inimeste grupp või tiim, kes täidab mingit rolli teatud ajaperioodil. Näiteks võivad seirekeskuse töötajad olla jagatud nelja vahetusse, et tagada IT teenuste ööpäevaringne tugi.
Simulation modelling	(Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that creates a detailed Model to predict the behaviour of a Configuration Item or IT Service . Simulation Models can be very accurate but are expensive and time consuming to create. A Simulation Model is often created by using the actual Configuration Items that are being modelled, with artificial Workloads or Transactions . They are used in Capacity Management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a Performance Benchmark .	Simuleeriv modelleerimine	(SD) (CSI) Tehnika, millega luuakse edaspidise käitumise ennustamiseks konfiguratsioonielemendi või IT teenuse üksikasjalik model . Simuleerivad modelid võivad olla väga täpsed, kuid sealjuures ka väga kulukad ja nende loomine on aeganõudev. Simuleeriv model luuakse tihti kasutades tegelikke modelleeritavaid konfiguratsioonielemente ning simuleerides nende töökoormust ja transaktsioone . Kasutatakse simuleerivat modelit mahuahalduses täpsete tulemuste saamiseks. Simuleerivat modelit nimetatakse vahel ka sooritusvõime võrdlusanalüüsiks .

Formatted: Font: (Default) Arial, Font color: Black

Single Point of Contact	(Service Operation) Providing a single consistent way to communicate with an Organisation or Business Unit . For example, a Single Point of Contact for an IT Service Provider is usually called a Service Desk .	Üksainus kontaktpunkt	(SO) Üheainsa järjekindla organisatsiooni või äriüksusega sidepidamise viisi pakkumine. IT teenuseosutaja üksainus kontaktpunkt on tavaliselt kasutajatugi.
Single Point of Failure (SPOF)	(Service Design) Any Configuration Item that can cause an Incident when it fails, and for which a Countermeasure has not been implemented. A SPOF may be a person, or a step in a Process or Activity , as well as a Component of the IT Infrastructure . See Failure .	Üksainus tõrkeallikas (SPOF)	(SD) Konfiguratsioonelement, mille tõrge tekitab kohe intsidendi ja mille puhul vastumeetmeid pole veel rakendatud. SPOF võib olla isik, protsessi või tegevuse samm, või IT infrastruktuuri komponent . Vt tõrge .
SLAM Chart	(Continual Service Improvement) A Service Level Agreement Monitoring Chart is used to help monitor and report achievements against Service Level Targets . A SLAM Chart is typically colour coded to show whether each agreed Service Level Target has been met, missed, or nearly missed during each of the previous 12 months.	SLAM graafik	(CSI) Teenustaseme leppe seire graafik, mida kasutatakse teenustaseme sihtide saavutamise jälgimiseks ja aruandluseks. SLAM graafikul on tüüpiliselt eri värvidega tähistatud täidetud, täitmata ja pea-aegu täitmata teenustaseme sihid viimase 12 kuu jooksul.
SMART	(Service Design) (Continual Service Improvement) An acronym for helping to remember that targets in Service Level Agreements and Project Plans should be Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Timely.	SMART	(SD) (CSI) Lühend, mis aitab (inglise keeles) meelde jätta, et teenustaseme lepetes ja projekti plaanides esinevad sihid peavad olema spetsiifilised (<i>specific</i>), mõõdetavad (<i>measurable</i>), saavutatavad (<i>achievable</i>), asjakohased (<i>relevant</i>) ja õigeaegsed (<i>timely</i>).
Snapshot	(Service Transition) The current state of a Configuration as captured by a discovery tool. Also used as a synonym for Benchmark . See Baseline .	Ülesvõte	(ST) Konfiguratsiooni jäädvustatud jooksev seis. Kasutatakse ka võrdluspunkti sünonüümina. Vt algseis .
Source	See Service Sourcing .	-	
Specification	A formal definition of Requirements . A Specification may be used to define technical or Operational Requirements , and may be internal or external. Many public Standards consist of a Code of Practice and a Specification. The Specification defines the Standard against which an Organisation can be Audited .	Spetsifikatsioon	Nõuete ametlik kirjeldus. Spetsifikatsiooni võib kasutada tehniliste või talitluslike nõuete kirjeldamiseks ja ta võib olla sisemine või väline. Paljud standardid koosnevad tegevusjuhendist ja spetsifikatsioonist. Spetsifikatsioon defineerib standardi , mille suhtes organisatsioone auditeeritakse .
Stakeholder	All people who have an interest in an Organisation , Project , IT Service etc. Stakeholders may be interested in the Activities , targets, Resources , or Deliverables . Stakeholders may include Customers , Partners , employees, shareholders, owners, etc. See RACI .	Osanik	Kõik organisatsioonist , projektist , IT teenusest jne huvitatud isikud. Osanikud võivad olla huvitatud tegevustest , sihtidest, ressurssidest või tulemitest . Osanikeks võivad olla kliendid , partnerid , töötajad, aktsionärid, omanikud jne. Vt RACI .

Formatted: Font: (Default) Arial

Standard	A mandatory Requirement . Examples include ISO/IEC 20000 (an international Standard), an internal security Standard for Unix configuration, or a government Standard for how financial Records should be maintained. The term Standard is also used to refer to a Code of Practice or Specification published by a Standards Organisation such as ISO or BSI . See Guideline .	Standard	Kohustuslik nõue . Näiteks ISO/IEC 20000 (rahvusvaheline standard), sisemine UNIX konfiguratsiooni turvastandard, valitsuse kehtestatud finantskannete standard. Terminit standard kasutatakse ka standardiorganisatsioonide (nagu ISO ja BSI) poolt avaldatavate tegevusjuhendite ja spetsifikatsioonide kohta. Vt juhend .
Standard Change	(Service Transition) A pre-approved Change that is low Risk , relatively common and follows a Procedure or Work Instruction . For example password reset or provision of standard equipment to a new employee. RFCs are not required to implement a Standard Change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a Service Request . See Change Model .	Standardmuudatus	(ST) Eelnevalt kinnitatud muudatus , mille risk on väike, mis on küllalt tavaline ja mis järgib protseduure või tööjuhendeid . Näiteks salasõna nullimine või uuele töötajale standardvarustuse eraldamine. Standardmuudatused ei vaja RFC kirjapanekut ja neid logitakse ja jälgitakse teisel viisil näiteks kasutaja pöördumistena . Vt muudatuse mudel .
Standard Operating Procedures (SOP)	(Service Operation) Procedures used by IT Operations Management .	Käitluse standardprotseduurid (SOP)	(SO) IT käitluse juhtimises kasutatavad protseduurid .
Standby	(Service Design) Used to refer to Resources that are not required to deliver the Live IT Services , but are available to support IT Service Continuity Plans . For example a Standby data centre may be maintained to support Hot Standby , Warm Standby or Cold Standby arrangements.	Reserv	(SD) Kasutatakse viitamiseks ressurssidele , mis ei osale tootmises IT teenustes , kuid on kasutatavad IT talitluspidavusplaani kohaselt. Näiteks varus olev serverkeskus võib olla ette nähtud kui kuum , soe või külm reserv .
Statement of requirements (SOR)	(Service Design) A Document containing all Requirements for a product purchase, or a new or changed IT Service . See Terms of Reference .	Nõuete loetelu	(SD) Dokument , mis sisaldab kõik nõuded toote ostmiseks või siis nõuded uuele või muudetavale IT teenusele . Vt lähteülesanne .
Status	The name of a required field in many types of Record . It shows the current stage in the Lifecycle of the associated Configuration Item , Incident , Problem etc.	Staatus	Mitut tüüpi kirjetes esinev kohustuslik väli. Ta näitab asjasse puutuva konfiguratsioonelemendi , intsidendi , probleemi jne jooksvat seisu tema elutsükli .
Status Accounting	(Service Transition) The Activity responsible for recording and reporting the Lifecycle of each Configuration Item .	Staatuse arvestus	(ST) Tegevus , mis tagab konfiguratsioonelementide staatuse salvestamise ja aruandluse läbi nende kogu elutsükli.
Storage Management	(Service Operation) The Process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its Lifecycle .	Salvestihaldus	(SO) Protsess , mis tegeleb salvestite halduse ja andmete hooldusega läbi nende elutsükli .
Strategic	(Service Strategy) The highest of three levels of Planning and delivery (Strategic, Tactical , Operational). Strategic Activities include Objective setting and long term Planning to achieve the overall Vision .	Strateegiline	(SS) Kõrgeim kolmest planeerimise ja tarne tasemest (strateegiline, taktikaline, operatiivne). Strateegilised tegevused sisaldavad eesmärkide seadmist üldise visiooni saavutamiseks ja pikaajalist planeerimist .
Strategy	(Service Strategy) A Strategic Plan designed to achieve defined Objectives .	Strateegia	(SS) Ettenähtud eesmärkide saavutamise strateegiline plaan .

Super User	(Service Operation) A User who helps other Users , and assists in communication with the Service Desk or other parts of the IT Service Provider . Super Users typically provide support for minor Incidents and training.	Peakasutaja	(SO) Kasutaja , kes aitab teisi kasutajaid suhtluses kasutajatoe ja teiste IT teenuseosutaja osadega. Peakasutajad osutavad abi tavaliselt väiksemate intsidentide ja koolituse puhul.
Supplier	(Service Strategy) (Service Design) A Third Party responsible for supplying goods or Services that are required to deliver IT services . Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and Outsourcing Organisations . See Underpinning Contract , Supply Chain .	Tarnija	(SS) (SD) Kolmas pool , kes vastutab IT teenuste osutamiseks vajalike kaupade või teenuste tarne eest. Tarnijate näideteks on standardse tarkvara ja riistvara müüjad, telekomid ja väljastellimise organisatsioonid . Vt partnerleping , tarneahel .
Supplier and Contract Database (SCD)	(Service Design) A database or structured Document used to manage Supplier Contracts throughout their Lifecycle . The SCD contains key Attributes of all Contracts with Suppliers , and should be part of the Service Knowledge Management System .	Tarnijate ja lepingute andmebaas (SCD)	(SD) Andmebaas või korrastatud dokument , mida kasutatakse tarnijalepingute haldamiseks läbi nende elutsükli . SCD sisaldab tarnijatega sõlmitud lepingute olulisi atribuute ja on osaks teenuste teadmusjuhtimise haldamise süsteemist (SKMS).
Supplier Management	(Service Design) The Process responsible for ensuring that all Contracts with Suppliers support the needs of the Business , and that all Suppliers meet their contractual commitments.	Tarnijate haldamine	(SD) Protsess , mis peab tagama, et kõik lepingud tarnijatega vastaks äripoole vajadustele ning et tarnijad täidaksid oma lepingulisi kohustusi.
Supply Chain	(Service Strategy) The Activities in a Value Chain carried out by Suppliers . A Supply Chain typically involves multiple Suppliers , each adding value to the product or Service . See Value Network .	Tarneahel	(SS) Tarnija teostatavad väärtusahela tegevused . Tarneahelas osalevad tavaliselt mitmed tarnijad , kellest igaüks lisab mingi väärtuse tootesse või teenusesse . Vt väärtusvõrk .
Support Group	(Service Operation) A group of people with technical skills. Support Groups provide the Technical Support needed by all of the IT Service Management Processes . See Technical Management .	Tugigrupp	(SO) Tehniliste oskustega isikute grupp. Tugigrupid osutavad tehnilist tuge kõigile IT teenuste halduse protsessidele . Vt tehnikatalitus .
Support Hours	(Service Design) (Service Operation) The times or hours when support is available to the Users . Typically this is the hours when the Service Desk is available. Support Hours should be defined in a Service Level Agreement , and may be different from Service Hours . For example, Service Hours may be 24 hours a day, but the Support Hours may be 07:00 to 19:00.	Teenuse toe aeg	(SD) (SO) Ajavahemik, millal toimib kasutajate tugi. Tavaliselt see ongi kasutajatoe tööaeg. Aeg määratakse teenustaseme leppes ja võib olla erinev teenuse ajast . Näiteks võib teenuse aeg olla 24 tundi ööpäevas, aga kasutajatoe tööaeg 07:00 kuni 19:00.
Supporting Service	(Service Strategy) A Service that enables or enhances a Core Service . For example a Directory Service or a Backup Service . See Service Package .	Tugiteenus	(SS) Teenus , mis toetab või laiendab põhiteenust . Näiteks kataloogiteenus või varundamine . Vt teenuse pakett .
SWOT Analysis	(Continual Service Improvement) A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an Organisation and the external opportunities and threats which it faces SWOT stands for Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats.	SWOT analüüs	(CSI) Tehnika, mis vaatab ja analüüsib organisatsiooni sisemisi tugevusi ja nõrkusi ning väliseid võimalusi ja ohte. SWOT on ingliskeelne lühend ja tähendab tugevused (<i>strengths</i>), nõrkused (<i>weaknesses</i>), võimalused (<i>opportunities</i>), ohud (<i>threats</i>).

Formatted: Font: (Default) Arial, Font color: Black

System	A number of related things that work together to achieve an overall Objective . For example: • A computer System including hardware, software and Applications. • A management System, including multiple Processes that are planned and managed together. For example a Quality Management System. • A Database Management System or Operating System that includes many software modules that are designed to perform a set of related Functions.	Süsteem	Ühise eesmärgi saavutamiseks koos töötavate omavahel seotud asjade kogum. Näiteks: • Arvutisüsteem, mis koosneb riistvarast, tarkvarast ja rakendustest. • Juhtimissüsteem, mis sisaldab mitmeid koos planeeritavaid ja hallatavaid protsesse. Näiteks kvaliteedi juhtimise süsteem (QMS). • Andmebaasi juhtimissüsteem, mis koosneb paljudest moodulitest ja mis kindlustab koos teatud omavahel seotud funktsioonide täitmise.
System Management	The part of IT Service Management that focuses on the management of IT Infrastructure rather than Process .	Süsteemihaldus	IT teenuste halduse osa, mis keskendub protsesside asemel IT infrastruktuurile .
Tactical	The middle of three levels of Planning and delivery (Strategic , Tactical, Operational). Tactical Activities include the medium term Plans required to achieve specific Objectives , typically over a period of weeks to months.	Taktikiline	Keskmine kolmest planeerimise ja tarne tasemest (strateegiline, taktikiline, operatiivne). Taktikalised tegevused sisaldavad eesmärkide saavutamise keskmise ajalise kestvusega plaane, kestes tavaliselt nädalaid kuni kuid.
Tag	(Service Strategy) A short code used to identify a Category . For example tags EC1, EC2, EC3 etc. might be used to identify different Customer outcomes when analysing and comparing Strategies . The term Tag is also used to refer to the Activity of assigning Tags to things.	Märgis	(SS) Kategooriat tähistav lühike kood. Näiteks märgised EC1, EC2, EC3 jne võivad olla kasutusel strateegiate analüüsimisel ja võrdlemisel erinevate kasutajale pakutavate tulemuste tähistamiseks.
Technical Management	(Service Operation) The Function responsible for providing technical skills in support of IT Services and management of the IT Infrastructure . Technical Management defines the Roles of Support Groups , as well as the tools, Processes and Procedures required.	Tehnikatalitus	(SO) Funktsioon , mis vastutab IT teenuste toetamiseks ja IT infrastruktuuri haldamiseks vajaminevate tehniliste oskuste osutamise eest. Tehnikatalitus määrab tugigruppide rollid ja tööks vajalikud vahendid, protsessid ning protseduurid .
Technical Observation (TO)	(Continual Service Improvement) A technique used in Service Improvement , Problem investigation and Availability Management . Technical support staff meet to monitor the behaviour and Performance of an IT Service and make recommendations for improvement.	Tehniline jälgimine	(CSI) Teenuse täiustamisel , probleemi uurimisel ja käideldavushalduses kasutatav tehnika. Tehnilise toe meeskond koguneb IT teenuse käitumise ja sooritusvõime jälgimiseks ja teeb täiendusettepanekuid.
Technical Service	Synonym for Infrastructure Service .	-	
Technical Support	Synonym for Technical Management .	-	
Tension Metrics	(Continual Service Improvement) A set of related Metrics , in which improvements to one Metric have a negative effect on another. Tension Metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	Tasakaalumõõdikud	(CSI) Omavahel seotud mõõdikud , kus ühe mõõdiku seisu paranemine toob kaasa teise juures negatiivse mõju. Tasakaalumõõdikuid kasutatakse õige tasakaalu saavutamiseks.
Terms of Reference (TOR)	(Service Design) A Document specifying the Requirements , Scope , Deliverables , Resources and schedule for a Project or Activity .	Lähteülesanne (TOR)	(SD) Dokument , mis spetsifitseerib projekti või tegevuse jaoks nõuded , käsitlusala , tulemid , ressursid ja ajakava .

Test	(Service Transition) An Activity that verifies that a Configuration Item , IT Service , Process , etc. meets its Specification or agreed Requirements . See Service Validation and Testing, Acceptance .	Test	(ST) Tegevus mis kontrollib et konfiguratsioonielement , IT teenus , protsess jne vastaks spetsifikatsioonile või esitatud nõuetele. Vt teenuse valideerimine ja testimine , vastuvõtt .
Test Environment	(Service Transition) A controlled Environment used to Test Configuration Items , Builds , IT Services , Processes etc.	Testkeskkond	(ST) Kontrollitud keskkond konfiguratsioonielementide , koostete , IT teenuste , protsesside jne testimiseks .
Third Party	A person, group, or Business who is not part of the Service Level Agreement for an IT Service , but is required to ensure successful delivery of that IT Service . For example a software Supplier , a hardware maintenance company, or a facilities department. Requirements for Third Parties are typically specified in Underpinning Contracts or Operational Level Agreements .	Kolmas pool	Isik, grupp või äri, kes ei ole IT teenuse teenustaseme leppe osaline, kuid on vajalik osaline IT teenuse edukaks tarneks. Näiteks tarkvara tarnija , riistvara hooldusfirma, majavaldaja. Nõuded kolmandale poolele on tavaliselt kirjas partnerlepingus või opereerimistaseme leppes .
Third-line Support	(Service Operation) The third level in a hierarchy of Support Groups involved in the resolution of Incidents and investigation of Problems . Each level contains more specialist skills, or has more time or other Resources .	Kolmanda taseme tugi	(SO) Kolmas tase tugigruppide hierarhias, mida kaasatakse intsidentide lahendamiseks ja probleemide uurimiseks. Iga järgmisel tasemel on suuremate oskustega spetsialistid, rohkem aega või mingeid muid ressursse .
Threat	Anything that might exploit a Vulnerability . Any potential cause of an Incident can be considered to be a Threat. For example a fire is a Threat that could exploit the Vulnerability of flammable floor coverings. This term is commonly used in Information Security Management and IT Service Continuity Management , but also applies to other areas such as Problem and Availability Management .	Oht	Igasugune olukord, sündmus või tegevus, mis võib haavatavuse ära kasutada. Igasugust intsidentide potentsiaalset põhjust tuleb käsitleda ohuna. Näiteks tulekahju on oht, mis võib ära kasutada tuleohtliku põrandakattematerjali poolt tekitatud haavatavuse. Seda terminit kasutatakse enamasti infoturbe halduses ja IT teenuste talitluspidavuse halduses , kuid ka teistes valdkondades nagu probleemi- ja käideldavushalduses .
Threshold	The value of a Metric which should cause an Alert to be generated, or management action to be taken. For example "Priority1 Incident not solved within 4 hours", "more than 5 soft disk errors in an hour", or "more than 10 failed changes in a month".	Lävi	Möödiku väärtus, mis peab tekitama alarmi või millele peab järgnema haldustegevus. Näiteks „prioriteet1 intsident pole 4 tunni jooksul lahendatud“, „rohkem kui 10 ebaõnnestunud muudatust ühe kuu jooksul“.
Throughput	(Service Design) A measure of the number of Transactions , or other Operations , performed in a fixed time. For example 5000 emails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	Tootlikkus	(SD) Transaktsioonide või mingite teiste operatsioonide arv, mida mingis ajavahemikus teostatakse. Näiteks 5000 e-kirja saadetud tunnis. 200 ketta pöördumist sekundis.
Total Cost of Ownership (TCO)	(Service Strategy) A methodology used to help make investment decisions. TCO assesses the full Lifecycle Cost of owning a Configuration Item , not just the initial Cost or purchase price. See Total Cost of Utilization .	Omamise kogukulu (TCO)	(SS) Metoodika, mis aitab teha investeerimisotsuseid. TCO hindab konfiguratsioonielemendi kogu elutsükli kulusid, mitte ainult ostuhinda või juurutuskulu. Vt kasutamise kogukulu .
Total Cost of Utilization (TCU)	(Service Strategy) A methodology used to help make investment and Service Sourcing decisions. TCU assesses the full Lifecycle Cost to the Customer of using an IT Service . See Total Cost of Ownership .	Kasutamise kogukulu (TCU)	(SS) Metoodika, mis aitab teha investeerimisega ja teenuste tellimisega seotud otsuseid. TCU hindab IT teenuse kasutamise terve elutsükli kulusid kliendile . Vt omamise kogukulu .

Total Quality Management (TQM)	(Continual Service Improvement) A methodology for managing continual Improvement by using a Quality Management System . TQM establishes a Culture involving all people in the Organisation in a Process of continual monitoring and improvement.	Terviklik kvaliteedijuhtimine (TQM)	(CSI) Kvaliteedijuhtimise süsteemi kasutatav pideva täiustamise haldamise meetoodika. TQM loob kultuuri kaasates kõik organisatsiooni töötajad pideva jälgimise ja täiustamise protsessi .
Transaction	A discrete Function performed by an IT Service . For example transferring money from one bank account to another. A single Transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these complete successfully or none of them is carried out.	Transaktsioon	IT teenuse teostatav eraldiseisev funktsioon . Näiteks raha kandmine ühelt pangakontolt teisele. Üks üksik transaktsioon võib sisaldada mitmeid andmete lisamisi, muutmisi või kustutamisi. Transaktsiooni käigus kas teostatakse kõik need toimingud edukalt või ei teostata mitte ühtegi.
Transition	(Service Transition) A change in state, corresponding to a movement of an IT Service or other Configuration Item from one Lifecycle status to the next.	Üleminek	(ST) Staatus muutmine, mis vastab IT teenuse või konfiguratsioonelemendi liikumisele ühest elutsükli etapist teise.
Transition Planning and Support	(Service Transition) The Process responsible for Planning all Service Transition Processes and co-ordinating the resources that they require. These Service Transition Processes are Change Management , Service Asset and Configuration Management , Release and Deployment Management , Service Validation and Testing , Evaluation , and Knowledge Management .	Juurutamise planeerimine ja tugi	(ST) Protsess , mis vastutab kõigi teenuse juurutamise protsesside planeerimise ja nende ressursside koordineerimise eest. Teenuse juurutamise protsessid on muudatusehaldus , teenuse vara- ja konfiguratsioonihaldus , reliis- ja paigaldamise haldus , teenuse valideerimine ja testimine , hindamine ja teadmusjuhtimine .
Trend Analysis	(Continual Service Improvement) Analysis of data to identify time related patterns. Trend Analysis is used in Problem Management to identify common Failures or fragile Configuration Items , and in Capacity Management as a Modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT Service Management Processes .	Trendianalüüs	(CSI) Andmete analüüs aja kulgemisega seotud mustrite leidmiseks. Trendianalüüsi kasutatakse probleemihalduses , et avastada levinud tõrkeid või hapraid konfiguratsioonelemente ja mahu halduses modelleerimise vahendina tulevase käitumise ennustamiseks. Kasutatakse ka juhtimisvahendina IT teenuste halduse protsessides puudujääkide avastamiseks.
Tuning	The Activity responsible for Planning Changes to make the most efficient use of Resources . Tuning is part of Performance Management , which also includes Performance Monitoring and implementation of the required Changes .	Häälestamine	Ressursside efektiivsemaks kasutamiseks muudatuste planeerimine . Häälestamine kuulub sooritusvõime halduse alla koos sooritusvõime seire ja häälestamisel planeeritud muudatuste rakendamisega.
Type I Service Provider	(Service Strategy) An Internal Service Provider that is embedded within a Business Unit . There may be several Type I Service Providers within an Organisation .	I liiki teenuseosutaja	(SS) Sisemine samasse äriüksusesse integreeritud teenuseosutaja . Ühe organisatsiooni sees võib olla mitu I liiki teenuseosutajat.
Type II Service Provider	(Service Strategy) An Internal Service Provider that provides shared IT Services to more than one Business Unit .	II liiki teenuseosutaja	(SS) Sisemine teenuseosutaja , kes osutab teenuseid rohkem kui ühele äriüksusele .
Type III Service Provider	(Service Strategy) A Service Provider that provides IT Services to External Customers .	III liiki teenuseosutaja	(SS) Välistele klientidele teenuseid osutav teenuseosutaja .

Underpinning Contract (UC)	(Service Design) A Contract between an IT Service Provider and a Third Party . The Third Party provides goods or Services that support delivery of an IT Service to a Customer . The Underpinning Contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed Service Level Targets in an SLA .	Partnerleping	(SD) Leping IT teenuseosutaja ja kolmanda poole vahel. Kolmas pool tarnib kaupu või teenuseid, mis on vajalikud klientidele IT teenuste osutamiseks. Partnerleping määrab kindlaks sihid ja vastutused, mis on vajalikud teenustaseme sihtidest ja TTL-dest kinnipidamiseks.
Unit Cost	(Service Strategy) The Cost to the IT Service Provider of providing a single Component of an IT Service . For example the Cost of a single desktop PC, or of a single Transaction .	Ühiku kulu	(SS) Ühe üksiku komponendi või IT teenuse tarnimise kulu . Näiteks ühe PC kulu, ühe transaktsiooni kulu.
Urgency	(Service Transition) (Service Design) A measure of how long it will be until an Incident , Problem or Change has a significant Impact on the Business . For example a high Impact Incident may have low Urgency, if the Impact will not affect the Business until the end of the financial year. Impact and Urgency are used to assign Priority .	Pakilisus	(ST) (SD) Mõõt, mis näitab, millise aja jooksul hakkab intsident , probleem või muudatus osutama olulist mõju äridele. Nii näiteks võib suure mõjuga intsident olla madala pakilisusega, kui see mõju ei ilmne äridele enne kui finantsaasta lõpus. Mõju ja pakilisust koos kasutatakse prioriteedi määramiseks.
Usability	(Service Design) The ease with which an Application , product, or IT Service can be used. Usability Requirements are often included in a Statement of Requirements .	Kasutatavus	(SD) Rakenduse , toote või IT teenuse kasutamise kergus. Kasutatavuse nõuded on tihti lisatud nõuete loetellusse .
Use Case	(Service Design) A technique used to define required functionality and Objectives , and to Design Tests . Use Cases define realistic scenarios that describe interactions between Users and an IT Service or other System . See Change Case .	Kasutamisuhtum	(SD) Tehnika, mida kasutatakse nõutava funktsionaalsuse ja eesmärkide määramiseks ning testide kavandamiseks . Juhtum annab reaalsed stsenaariumid, mis kirjeldavad kasutaja ja IT teenuse või mõne muu süsteemi vastastikust toimimist. Vt muudatuse juhtum .
User	A person who uses the IT Service on a day-to-day basis. Users are distinct from Customers , as some Customers do not use the IT Service directly.	Kasutaja	Isik, kes igapäevaselt kasutab IT teenust. Tuleb teha vahet kasutajate ja klientide vahel. Mitte iga klient ei kasuta otseselt IT teenust.
User Profile (UP)	(Service Strategy) A pattern of User demand for IT Services . Each User Profile includes one or more Patterns of Business Activity .	Kasutusgraafik (UP)	(SS) IT teenuse kasutajate nõudluse graafik. Iga UP sisaldab ühte või mitut äritegevuse muustrit.
Utility	(Service Strategy) Functionality offered by a Product or Service to meet a particular need. Utility is often summarised as "what it does". See Service Utility .	Kasulikkus	(SS) Toote või teenuse pakutav funktsionaalsus mingiks vajaduseks. Kasulikkust saab tihti kokku võtta ütlusega „mida ta teeb“. Vt teenuse kasulikkus
Validation	(Service Transition) An Activity that ensures a new or changed IT Service , Process , Plan , or other Deliverable meets the needs of the Business . Validation ensures that Business Requirements are met even though these may have changed since the original Design . See Verification , Acceptance , Qualification , Service Validation and Testing .	Valideerimine	(ST) Tegevus , mis kindlustab, et uued või muudetud IT teenused, protsessid , plaanid või teised tulemid vastaksid äri vajadustele . Valideerimine kindlustab, et äri nõuded oleksid täidetud, isegi kui nõuded on muutunud peale lähteülesande püstitamist. Vt verifitseerimine , vastuvõtt , kvalifitseerimine , teenuse valideerimine ja testimine .

Value Chain	(Service Strategy) A sequence of Processes that creates a product or Service that is of value to a Customer . Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or Service . See Value Network .	Väärtusahel	(SS) Protesside jada, mis loob kliendile väärtusliku toote või teenuse . Iga samm selles jadas tugineb eelmisele ja panustab üldisesse loodavas tootesse või teenusesse . Vt väärtusahel .
Value for Money	An informal measure of Cost Effectiveness . Value for Money is often based on a comparison with the Cost of alternatives. See Cost Benefit Analysis .	Kvaliteedi-hinna suhe	Tulususe mõõt. Kvaliteedi-hinna suhe põhineb tihti alternatiivvalikute kulude võrdlemisel. Vt tasuvusanalüüs .
Value Network	(Service Strategy) A complex set of Relationships between two or more groups or organisations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or Services . See Value Chain , Partnership .	Väärtusvõrk	(SS) Kahe või enama grupi või organisatsiooni omavaheliste seoste koguhulk. Väärtust luuakse vahetades omavahel teadmisi, infot, kaupu või teenuseid . Vt väärtusahel , partnerlus .
Value on Investment (VOI)	(Continual Service Improvement) A measurement of the expected benefit of an investment. VOI considers both financial and intangible benefits. See Return on Investment .	Investeeringu väärtus (VOI)	(CSI) Investeeringu eeldatava kasu mõõt. VOI arvestab nii finantsilist kui mitteraamatulist kasu. Vt investeeringu tasuvus .
Variable Cost	(Service Strategy) A Cost that depends on how much the IT Service is used, how many products are produced, the number and type of Users , or something else that cannot be fixed in advance. See Variable Cost Dynamics .	Muutuvkulu	(SS) Kulu , mis sõltub sellest, kui palju IT teenust kasutatakse, kui palju tooteid toodetakse, kui palju ja mis liiki on kasutajaid või millestki muust, mida ei saa ette fikseerida. Vt muutuvkulu dünaamika .
Variable Cost Dynamics	(Service Strategy) A technique used to understand how overall Costs are impacted by the many complex variable elements that contribute to the provision of IT Services .	Muutuvkulu dünaamika	(SS) Tehnika, mida kasutatakse mõistmiseks, kuidas kulud sõltuvad mitmetest keerulistest muutuvatest elementidest, mis mõjutavad IT teenuste osutamist.
Variance	The difference between a planned value and the actual measured value. Commonly used in Financial Management , Capacity Management and Service Level Management , but could apply in any area where Plans are in place.	Lahknevus	Vahe planeeritud ja tegelikult mõõdetud suuruse vahel. Tavaliselt kasutatakse finantshalduses , mahuhalduses ja teenustasemete halduses , kuid võib esineda kõikjal, kus tegeletakse planeerimisega
Verification	(Service Transition) An Activity that ensures a new or changed IT Service , Process , Plan , or other Deliverable is complete, accurate, Reliable and matches its Design Specification . See Validation , Acceptance , Service Validation and Testing .	Verifitseerimine	(ST) Tegevus , mis kindlustab, et IT teenus , protsess , plaan või muu tulem on täielik, täpne, usaldatav ja vastab kavandamise spetsifikatsioonile . Vt valideerimine , vastuvõtt , teenuse valideerimine ja testimine .
Verification and Audit	(Service Transition) The Activities responsible for ensuring that information in the CMDB is accurate and that all Configuration Items have been identified and recorded in the CMDB . Verification includes routine checks that are part of other Processes . For example, verifying the serial number of a desktop PC when a User logs an Incident . Audit is a periodic, formal check.	Inventuur	(ST) Tegevused tagamaks, et CMDBs olev info on täpne ning kõik konfiguratsioonielemendid on identifitseeritud ja baasi CMDB kantud. Inventuur sisaldab teiste protsesside käigus toimuvaid jooksvaid kontrollivaid tegevusi. Näiteks kasutaja insidendi logimisel kontrollitakse tema PC tehase numbrit. Audit on perioodiline ja ametlik inventuur.

Version	(Service Transition) A Version is used to identify a specific Baseline of a Configuration Item . Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each Baseline to be identified. For example Payroll Application Version 3 contains updated functionality from Version 2.	Versioon	(ST) Versiooni kasutatakse konfiguratsioonielemendi olulise algseisu tähistamiseks. Versioonile pannakse tavaliselt nimi nii, et oleks võimalik jälgida algseisude järgnevust või kuupäevi. Näiteks Palgaarvestuse versioon 3 sisaldab Palgaarvestuse versiooni 2 täiendatud funktsionaalsust.
Vision	A description of what the Organisation intends to become in the future. A Vision is created by senior management and is used to help influence Culture and Strategic Planning .	Visioon	Organisatsiooni tulevikukavatsuste kirjeldus. Visiooni koostab juhtkond ja seda kasutatakse mõjutamiseks kultuuri ning strateegilist planeerimist .
Vital Business Function (VBF)	(Service Design) A Function of a Business Process which is critical to the success of the Business . Vital Business Functions are an important consideration of Business Continuity Management , IT Service Continuity Management and Availability Management .	Elutähtis äriefunktsioon (VBF)	(SD) Äriprotsessi funktsioon , mis on äri edukuse suhtes otsustav. Elutähtsad äriefunktsioonid on olulised ärijätkuvuse halduse , IT teenuste talitluspidavuse halduse ja käideldavushalduse seisukohast.
Vulnerability	A weakness that could be exploited by a Threat . For example an open firewall port, a password that is never changed, or a flammable carpet. A missing Control is also considered to be a Vulnerability.	Haavatavus	Nõrkus, mida oht võib ära kasutada. Näiteks avatud tulemüüri port, salasõna, mida kunagi ei muudeta, tuleohtlik vaip. Puuduv meede kvalifitseeritakse samuti haavatavuseks.
Warm Standby	Synonym for Intermediate Recovery .	Soe reserv	Kesktaase taastamise sünonüüm.
Warranty	(Service Strategy) A promise or guarantee that a product or Service will meet its agreed Requirements . See Service Validation and Testing , Service Warranty .	Garantii	(SS) Lubadus või kinnitus, et toode või teenus vastab kokkulepitud nõuetele . Vt teenuste valideerimine ja testimine , teenuse garantii .
Work in Progress (WIP)	A Status that means Activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a Status for Incidents , Problems , Changes etc.	Poleliolev töö (WIP)	Staatus juhuks, kui tegevus on alanud, kuid pole veel lõppenud. Tihti kasutatakse intsidentide , probleemide , muudatuste jne staatuseks.
Work Instruction	A Document containing detailed instructions that specify exactly what steps to follow to carry out an Activity . A Work Instruction contains much more detail than a Procedure and is only created if very detailed instructions are needed.	Tööjuhend	Dokument , milles on kirjas üksikasjalik juhend, kuidas mingi IT käitlust tehakse. Tööjuhend on palju üksikasjalikum kui protseduur ja ta tekitatakse vaid siis, kui täpsed juhendid on tõesti vajalikud.
Workaround	(Service Operation) Reducing or eliminating the Impact of an Incident or Problem for which a full Resolution is not yet available. For example by restarting a failed Configuration Item . Workarounds for Problems are documented in Known Error Records . Workarounds for Incidents that do not have associated Problem Records are documented in the Incident Record .	Ajutine lahendus	(SO) Vahend, millega vähendatakse või kõrvaldatakse sellise intsidendi või probleemi mõju , mille kohta puudub veel lõplik lahendus . Näiteks tõrke andnud konfiguratsioonielemendi taaskäivitus. Probleemide ajutised lahendused on kirjas tuntud vigade kirjetes . Kui intsident pole seotud mingi probleemikirjega , siis on tema ajutine lahendus kirjas intsidendi kirjes .
Workload	The Resources required to deliver an identifiable part of an IT Service . Workloads may be Categorised by Users , groups of Users , or Functions within the IT Service . This is used to assist in analysing and managing the Capacity , Performance and Utilisation of Configuration Items and IT Services . The term Workload is sometimes used as a synonym for Throughput .	Töökoormus	Ressursid , mis on vajalikud IT teenuse miski identifitseeritava osa tarnimiseks. Töökoormust võib liigitada kasutajate , kasutajagruppide või IT teenuse funktsioonide kaupa. Kasutatakse seda konfiguratsioonielementide ja IT teenuste mahu , sooritusvõime ja kasutatuse analüüsimisel ning haldamisel. Töökoormust kasutatakse mõnikord tootlikkuse sünonüümina.



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOO

Platvormi vahetus

MEELIS ANTOI

28.11.2019



Erinevad platvormid

- Programmeerimis ja skriptimis keeled
- Laravel, Symphony
- Wordpress, Drupal, Joomla
- Voog, Wix, Squarespace



Teenusepakkujad - mugav kuumaksupõhine lahendus

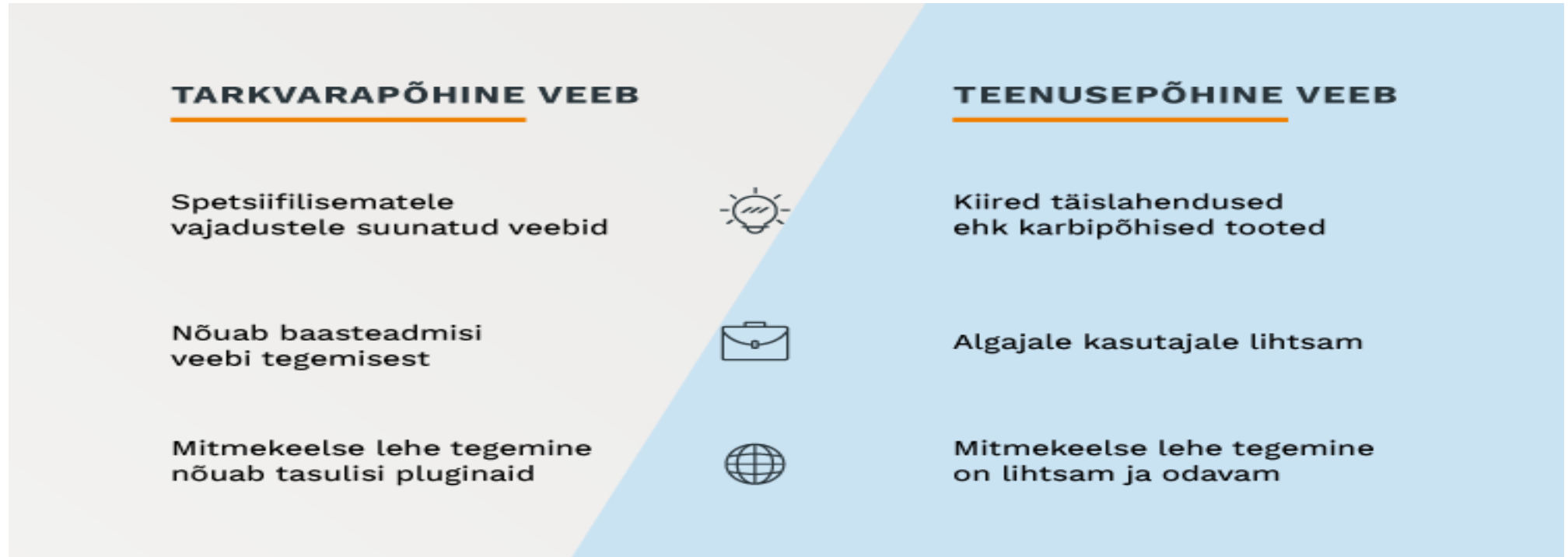
- Lisaks sisuhaldustarkvaradele trügivad turule erinevad teenusepõhised pakkujad - näiteks Wix, Voog või Squarespace. Mõnikord üsna agressiivse turundusega peale lendavad veebilehe loomise teenuste pakkujad väidavad, et nende teenusega saab igaüks väga lühikese ajaga just endale sobiva veebivärava luua. Tõepoolest - saab, aga tegelikult on ka WordPressi omaaegse suure populaarsuse tõusu põhjus sama - ka ka sellega saab pea igaüks luua oma vajadusteks ise väga kiiresti töötava veebilehe.
- Kuid teenusepõhiste lahenduste plussideks on kiired täislahendused - karbitooted, kus on kõik enim vajalikud asjad juba olemas ja seadistatud, aga spetsiifilisemad vajadused võivad nõuda juba tõsisemat tööd.



Wordpress

- Wordpress sisaldab nii eksportimise kui importimise tööriistu oma kodulehe muule platvormile viimiseks. Kõige paremini toimivad need küll Wordpressi siseselt, näiteks uude serverisse samuti Wordpressi platvormile kolides. Kuigi kehva Wordpressi partneri puhul võib ka siin probleeme tulla - kui näiteks vana lehte on ehitatud Wordpressi standardeid ja põhimõtteid mitte järgides. Mõned agentuurid kuhjavad oma töö plugin´ide ja varjatud lisaelementidega üle - tulemuseks on aeglus ja aja jooksul uuendamata pluginatest tulenevad turvariskid. Teenusepõhistel lahendustel sellised vead tavaliselt puuduvad.
- Samas - platvormid vajavad siiski enamasti kogemustega inimest. Wordpressi saab küll igaüks käivitada, aga tahaks siiski näiteks kodulehe välimust oma vajadustele vastavaks muuta või vähemalt lisada võimaluse mitmekeelsuseks.

Võrdlus



- Vali [tee-ise-veeb](#), kui teenusepõhine lahendus tundub parem. Vali [Wordpressi ühe klikiga paigaldamine](#), kui tarkvarapõhine platvorm tundub parem.

- <https://www.veebimajutus.ee/blogi/kodulehe-valmistamine-valik>



Kuidas kolida

- Kõigepealt tuleb tellida virtuaalserveri teenus, kuhu veebileht ja e-post majutada.
- Veebilehe kolimine ja seadistamine serveris
- E-posti kontode ja kirjade kolimine
- Domeeni kolimine
- Domeeni suunamine (Nimeserverite muutmisel tekib katkestus 3-6 tundi.)



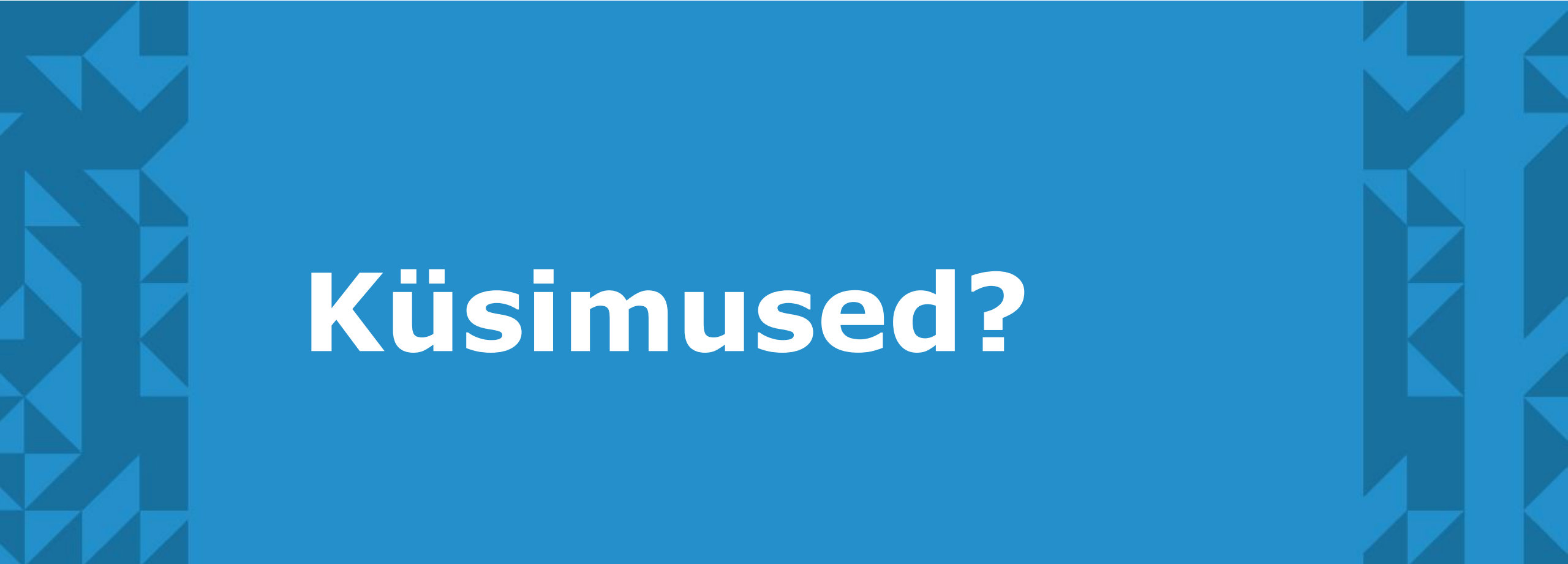
Kuidas kolida veebiserverit

- Lae oma praeguse teenusepakkuja serverist alla failid ja tõsta need uude virtuaalserverisse. Andmed saab üles laadida kahel viisil:
- FTP konto abil, mille saad luua serverihalduse kaudu menüüst "FTP" -> "Kasutajakontod"
- SSH abil, millele ligipääsu saad tekitada võtmepaari abil menüüst "SSH" -> "Ligipääs"
- Ekspordi praeguse teenusepakkuja juurest andmebaas .SQL failina.
- Lisa uude serverisse andmebaasi kasutaja ning andmebaas. Seda saab teha menüüst "Andmebaasid" -> "MySQL/MariaDB".
- Lae varem eksporditud andmebaasi fail loodud MySQL/MariaDB andmebaasi üles. Seda saab samuti teha kahel viisil:
- phpMyAdmin abil aadressil <https://server.uus.ee/>. Sinna saad sisse logida varem loodud andmebaasi kasutajaga.
- SSH abil.
- Ühenda veebilehe konfiguratsioonifaili abil andmebaas veebiserveriga.
- Kontrolli, et andmebaasis ja failides oleks kasutusel õige juurkausta tee ehk path.



Kuidas kolida

- Kontrollimaks, et kõik töötab korrektselt enne veebilehe suunamist uude serverisse, on võimalik panna oma lokaalne arvuti näitama veebilehte läbi uue serveri. Selleks tuleb oma arvuti Hosts faili muuta.
- Domeen on majutatud mujal. Veebileht, e-post ja nimeserverid uues serveris.
 - Kui sul on domeeninimi, mille registripidamise teenust uus server ei paku või ei soovi sa muul põhjusel domeeni üle kolida, siis on sul võimalik domeeni nimeserverid registripidaja juurest suunata otse uude.

A blue geometric pattern consisting of various triangles and polygons, creating a complex, crystalline structure. The pattern is composed of different shades of blue, ranging from a deep navy to a lighter sky blue. The shapes are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some areas appearing to recede while others seem to come forward. The pattern is symmetrical and repeats across the entire image, creating a textured, almost architectural feel.

Küsimused?



Tänane töö:

- Katsetame tulemusi bing, neti , googli ja Yandexi otsingumootoreid.

<https://help.zone.eu/kb/veebilehe-kolimine-zone-serverisse/>
<https://www.veebimajutus.ee/blogi/kodulehe-valmistamine-valik>



IT KOLLEDŽ
TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

TTÜ IT KOLLEDŽ

Raja 4C, 12616 Tallinn

tel 620 2002 (E-R 8.30–17.00)

i@ttu.ee

www.ttu.ee/itcollege