

# ENG - ITA

# ITSM Terminology

## Compendium IT Service Management: Terminology list in ITALIAN

Version: T3 - Date: 2007-12-23

Questa lista è stata sviluppata a partire dal 2004, in un progetto che ha visto il coinvolgimento da parte di esperti IT. Il chapter itSMF Italia ha avuto una sua rappresentanza ufficiale all'interno del team di progetto e concorda con una lista unica della terminologia. La lista è stata sviluppata per supportare la diffusione della conoscenza dell'ITSM in Italia in maniera da fornire una comune terminologia alla comunità italiana. La lista è una iniziativa di Jan van Bon, capo-editore delle pubblicazioni dell'ITSM, lavora in Inform-IT/Editors & Innovators, e rappresenta l'itSMF-NL come vicepresidente nell'itSMF-International Publications Executive Sub Committee.

Questa terminologia è gratuitamente disponibile a condizione che ne venga citata la fonte ["Italian terminology list in The Compendium IT Service Management"]. E' disponibile un servizio gratuito per l'aggiornamento delle nuove versioni, attraverso una email di richiesta al list manager, a [j.van.bon@inform-it.org](mailto:j.van.bon@inform-it.org). La terminologia è un documento dinamico. Il team che ha creato questo documento valuterà proposte di nuovi termini o proposte di modifiche a quelli esistenti. Ogni commento è il benvenuto a [j.van.bon@inform-IT.org](mailto:j.van.bon@inform-IT.org).

La versione italiana del presente glossario è una iniziativa dell'itSMF Italia: [www.itsmf.it](http://www.itsmf.it)

Associazione italiana di itSMF International, con sede a Torino e presente a livello italiano con le sezioni di Milano e Roma, è l'unica fonte ufficiale e autentica per tutto quanto attiene alle good practice ITIL.

Il seguente Quality Assurance Team ha provveduto, attraverso le diverse edizioni, alla traduzione e revisione della terminologia, con l'obiettivo di assicurare che venisse mantenuta l'alta qualità richiesta anche nella sua versione italiana:

Stefania Renna, Kai Zuccaro Labellarte, Dario Carmi, Gianluca Aiazzi, Rebecca Pultorak, Anthony Argentino, Chiara Mainolfi, Alessandra Galifi, Sebastiano Plutino, Andrea Praitano, Luigi Restaino, Flavio de Trane, Ilaria Cei, Gerlando Sacco, Luisa Albano, Attilio De Bernardo, Carla Fabiano, Daniela Mazzarone, Annalisa Ruggiero, Giacomo Salvato, Domenico Solano, Maxime Sottini, Valter Tozzini, Simona Trotti, Andrea Zucchet,

Siamo grati a questi esperti, che hanno speso volentieri parte del loro tempo nella revisione di questa terminologia.

Un particolare ringraziamento a Federico Corradi, che in qualità di supervisore ha ulteriormente contribuito a che venissero rispettate le procedure di revisione per l'approvazione IPESC.

**Claudio Restaino,**  
Responsabile della revisione  
itSMF Italia

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Compendium IT Service Management: Terminology list in ITALIAN Version: T3 Date: 2007-12-23		This terminology list has been established in 2004, in a project with participants from Italy. ITSMF chapter from Italy had official representatives in the project team, and have formally agreed to this unique list. The list is meant to support the dissemination of ITSM knowledge and information in the Italian language in such a way that one common terminology is used in all Italian speaking communities. <i>The project to establish this terminology list is an initiative of: Leo von Rogow, chief editor of ITSM publications, working in Infineon IT-Editors &amp; Innovators, and representing ITSMF NL on</i>		
ENGLISH TERM	Italian Term	Italian synonym	Notes for using the term	
A Absorbed overhead	Costo indiretto (assorbito) per la fornitura dei Servizi			
Absorption costing	Metodo del costo complessivo		Includente i costi diretti ed indiretti	
Acceptance	Accettazione	Approvazione	Accordo formale secondo cui un componente del Servizio corrisponde ai Requisiti	
Acceptance criteria	Criteri di accettazione	Criteri di approvazione	Insieme di criteri che assicurano che un componente del servizio risponda alle specifiche funzionali	
Acceptance environment	Ambiente di collaudo			
Acceptance test	Prova di collaudo	Collaudo		
Access control	Controllo accessi			
Access Management	Access Management	Gestione degli accessi		
Accessibility	Accessibilità			
Account Manager	Account Manager	Responsabile relazioni commerciali con i Clienti		
Accounting	Accounting	Contabilità	SottoProcesso per identificare i costi di erogazione dei servizi	
Accredited	Accreditato			
Accuracy	Precisione	Accuratezza, pertinenza		
Action lists	Lista delle azioni	Tabulato delle azioni		
Active Monitoring	Monitoraggio Attivo			
Activity	Attività			
Activity Based Costing (ABC)	Activity Based Costing (ABC)	Calcolo dei costi basato sulle attività (ABC)	Determinazione dei Costi Basata sulle Attività (ABC)	
Adaptive maintenance	Manutenzione adattiva		Manutenzione sw che consente di far funzionare un programma in un altro ambiente	
Additive maintenance	Manutenzione evolutiva			
Activity Network	Diagramma delle attività			
Adjustability	Facilità di regolazione	Capacità di adattamento		
Adjustment	Revisione			
Agent	Agente	Mandatario		
Agreed Service Time (AST)	Agreed Service Time (AST)	Tempo di Servizio (concordato) - AST	Spesso utilizzato per il calcolo dell'Availability	
Agreement	Accordo			
Alert	Allarme	Avviso		
Alert phase	Fase di allarme			
Allocated cost	Costo allocato			
Analytical Modelling	Modellazione Analitica			
Application	Applicazione			
Application development	Application development	Sviluppo Applicazioni		
Application framework	Application Framework	Struttura Applicativa	Quadro di Riferimento delle Applicazioni	
Application maintenance	Manutenzione applicativa	Manutenzione delle applicazioni		
Application Management	Application Management	Gestione delle Applicazioni		
Application Management function	Funzione della Gestione delle Applicazioni			
Application Portfolio	Application Portfolio	Portafoglio delle Applicazioni	DB per gestirle nel loro Ciclo di Vita	
Application Service Provider (ASP)	Application Service Provider (ASP)	Fornitore di Servizi Applicativi		
Application Sizing	Dimensionamento delle applicazioni			
Application software	Software applicativo			
Apportioned cost	Costo ripartito	Costo suddiviso		
Architecture	Architettura			

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Archive	Archivio		
Assembly	Assemblaggio		
Assessment	Assessment / Valutazione	Indagine basata su questionari	
Asset	Asset	Bene	
Asset management	Asset management	Gestione degli asset	
Asset Manager	Asset Manager	Responsabile degli asset	
Asset Register	Elenco degli Asset		
Assurance	Assicurazione		
Attribute	Attributo		
Audit	Audit	Controllo di revisione e verifica	
Audit programme	Programma di revisione e verifica		
Auditability	Facilità di verifica	Verificabilità / Controllabilità	
Authentic	Autentico		
Authentication	Autenticazione		
Authenticity	Autenticità		
Authorisation	Autorizzazione		
Authorised Examination Centre (AEC)	Centro Autorizzato Esami (AEC)	Centro Autorizzato Esaminazione	
Authority (1) - as in authorization	Autorità		
Authority (2) - as in responsibility	Autorità		
Authority Matrix	Matrice delle Autorità		
Automatic Call Distribution (ACD)	Distribuzione automatica delle chiamate (ACD)	Assegnazione automatica delle chiamate (ACD)	
Availability	Disponibilità		
Availability Management	Availability Management	Gestione della disponibilità	
Availability Management Database (AMDB)	Availability Management Database (AMDB)	Database per la Gestione della Disponibilità	
Availability Management Information System (AMIS)	Availability Management Information System (AMIS)	Sistema Informativo per la Gestione della Disponibilità	
Availability Plan	Availability Plan	Piano della Disponibilità	
<b>B</b> Back-out Plan	Piano di Back-out	Piano di Roll-back	Piano di ripristino della situazione precedente
Backup	Backup	Riserva per ricostituire elementi persi	Copia di salvataggio
Balance Check	Verifica di Bilancio		
Balanced Scorecard (BSC)	Balanced Scorecard (BSC)	Scheda di valutazione/punteggio bilanciata	
Baseline	Baseline	Punto / Linea di riferimento	Registrazione di un elemento dei S.I. o dei Servizi da usare come riferimento
Baseline Configuration	Configurazione di riferimento		
Baseline security	Baseline della sicurezza	Insieme di riferimento per la sicurezza	
Batch processing rate	Percentuale di elaborazione per lotti	Tasso di elaborazione batch	
Benchmark	Benchmark	Insieme di dati di riferimento	Modello di riferimento
Benckmarking	Effettuare un confronto con i dati di riferimento		
Benefits	Benefici		
Benefits realization	Realizzazione dei benefici		
Best Practice	Best Practice	La miglior pratica	Pratiche che hanno provato essere le migliori o comunque da imitare
Billing	Fatturazione		
Biometrics	Biometrica		
Board of Management	Direzione Generale		
Brainstorming	Brainstorming	Discussione ed esame critico congiunto per sviluppare idee creative	Tecnica di creatività di gruppo per far emergere idee volte alla risoluzione di un problema
British Standards Institution (BSI)	British Standards Institution (BSI)		
Budget (1) - as in the available sum of money	Budget (Bilancio preventivo (1) - come importo di denaro disponibile)	Previsione di Bilancio [Somma (disponibilità) di denaro]	
Budget (2) - as in estimated cost & income	Budget (Bilancio preventivo (2) - come costi e ricavi stimati)	Previsione di Bilancio (Piano finanziario)	
Budgeting (1) - as in the setting the available sum of money	Assegnare il budget (Approvare e assegnare il Bilancio di Previsione (1) come importo di denaro)		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Budgeting (2) - as in estimating cost & income	Pianificare il budget (Approvare e assegnare il Bilancio di Previsione (1) come stima di costi e ricavi)		
Bug	Bug	Errore di programmazione o di sistema	
Build	Build	Costruire / Costruzione	Stadio finale di costruzione di una configurazione
Building Environment	Ambiente di costruzione	Ambiente di sistema utilizzato per costruire un Release di software per uso operativo	
Business (1) - as in "company"	Azienda		
Business (2) - as in "customer"	Cliente		
Business (3) - as in "market sector"	Business	Settore di mercato	
Business Capacity Management (BCM)	Business Capacity Management	Gestione della Capacità Aziendale	
Business Case	Business Case		Giustificazione per una spesa proposta, basato su una valutazione degli investimenti, delle opzioni, dei rischi, dei possibili problemi
Business continuity	Business Continuity	Continuità del business	Continuità delle operazioni aziendali
Business Continuity Management (BCM)	Business Continuity Management (BCM)	Gestione della Continuità del business	
Business Continuity Plan (BCP)	Business Continuity Plan (BCP)	Piano di Continuità del Business	
Business continuity planning	Pianificazione della Business Continuity	Pianificazione della Continuità del Business	
Business Continuity Team	Team della Business Continuity	Gruppo di gestione della continuità	
Business Customer	Cliente del Business		
Business Driver	Business driver	Motore di Business	
Business environment	Ambiente di business		
Business function	Funzione di business		
Business Impact Analysis (BIA)	Business Impact Analysis (BIA)	Analisi dell'Impatto sul Business (BIA)	Processo che identifica le funzioni vitali aziendali e le loro dipendenze
Business IT Alignment (BITA)	Allineamento fra Business e IT (BITA)		
Business Management	Business Management	Gestione del business (azienda)	
Business needs	Necessità di business		
Business Objective	Obiettivo di business		
Business Operations	Operazioni di business		
Business outcome	Risultato di business		
Business Perspective	Business Perspective	Vista / Prospettiva del Business	
Business Process	Processo di business	Processo aziendale	
Business Process Outsourcing (BPO)	Business Process Outsourcing (BPO)	Esternalizzazione della Gestione dei Processi aziendali	
Business recovery objective	Obiettivo di business recovery	Obiettivo di ripristino del business	Obiettivo di recupero delle attività aziendali dopo interruzioni IT/Servizi
Business recovery plan framework	Framework del piano di business recovery	Struttura del Piano di recupero attività aziendali	
Business recovery plan	Piano di Business recovery	Piano di recupero attività aziendali	
Business recovery team	Business recovery team	Gruppo per il ripristino del business	Gruppo di recupero delle attività aziendali
Business Relationship Management (BRM)	Business Relationship Management (BRM)	Gestione delle relazioni di business / aziendali	
Business Relationship Manager	Business Relationship Manager	Responsabile della Gestione delle relazioni aziendali	
Business request	Richiesta di business	Esigenza di business	
Business Requirement	Requisito di business		
Business Service	Servizio di business		
Business Service Management (BSM)	Business Service Management (BSM)	Gestione del servizio di business	Approccio di gestione Servizi che considera i processi aziendali supportati e il valore loro fornito
Business Unit (BU)	Business Unit (BU)	Unità di business (Reparto aziendale con propri obiettivi commerciali)	
Bypass	Bypass	Aggiramento di un problema con una soluzione temporanea	Esclusione, aggiramento di un qualcosa
Call	Chiamata		
Call Centre	Call Center	Centro di gestione chiamate utenti	
Call Type	Tipo di chiamata		
Capability	Potenzialità	Capacità / Attitudine	

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Capability Maturity Model (CMM)	Capability Maturity Model (CMM)	Modello di valutazione della Maturità dei processi per il loro miglioramento - CMM	
Capacity	Capacità		
Capacity Database (CDB)	Capacity Database (CDB)	Database della Capacità (CDB)	
Capacity Management	Capacity Management	Gestione della Capacità	
Capacity Management Information System (CMIS)	Capacity Management Information System (CMIS)	Sistema Informativo per la Gestione della Capacità	
Capacity Plan	Capacity Plan	Piano della Capacità	
Capacity Planning	Pianificazione della Capacità		
Capital Cost	Costo capitale		Costo ammortizzato su più anni finanziari
Capital Expenditure (CAPEX)	Capital Expenditure (CAPEX)	Investimenti (CAPEX)	
Capital Items	Elementi del Capitale		
Capital investment appraisal	Stima dell'investimento del capitale		
Capitalisation	Capitalizzazione		
Category	Categoria		
Cause / Effect Diagram	Diagramma Causa / Effetto		
CCTA Risk Analysis and Management Method CRAMM	CCTA Risk Analysis and Management Method CRAMM	CCTA Metodo di Gestione e Analisi dei Rischi (CRAMM)	
Central point of contact	Punto centrale di contatto		
Central processing	Centro Elaborazione Dati		
Central Service Desk	Service Desk Centralizzato		
Certificate	Certificato		
Certification	Certificazione		
Certification Authority (CA)	Certification Authority (CA)		
Certify	Certificare		
Change	Cambiamento	Modifica	
Change Advisory Board (CAB)	Change Advisory Board (CAB)	Comitato Consultivo sui Cambiamenti (CAB)	
Change authority	Autorità per i cambiamenti		
Change budget	Budget per i cambiamenti		
Change builder	Colui che costruisce il cambiamento		
Change Case	Scenario di cambiamento		
Change control	Controllo dei cambiamenti		
Change document	Documento dei cambiamenti		
Change History	Cronologia dei cambiamenti		
Change log	Registro dei cambiamenti		
Change Management	Change Management	Gestione del cambiamento	
Change manager	Change manager	Responsabile dei cambiamenti	
Change Model	Modello di gestione dei cambiamenti	Change Model	
Change plan	Piano dei cambiamenti		
Change processing	Elaborazione dei cambiamenti	Adozione dei cambiamenti	
Change Record	Change Record	Registrazione (record) del cambiamento	
Change Request	Change Request (Request for Change)	Richiesta di cambiamento	
Change Schedule	Change Schedule (CS)	Programma / Calendario dei cambiamenti	
Change window	Finestra temporale dei cambiamenti		
Chargeable unit	Unità fatturabile	Unità addebitabile	
Charging	Addebito / Fatturazione	Calcolo dell'addebito	
Charging Policy	Regole di addebito		
Charging Process	Charging process	Processo di addebito	
Checkpoint	Checkpoint (Punto di verifica)		Stato Avanzamento Lavori. Verifica del progresso delle attività del team secondo il piano (tempi) di solito con un riunione.
Chief Sourcing Officer (CSO)	Chief Sourcing Officer (CSO)	Titolare capo della decisione su chi eroga i Servizi	

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Chief Technical Officer (CTO)	Chief Technical Officer (CTO)	Titolare capo tecnico	Capo Ufficio Tecnico
Chronological Analysis	Analisi cronologica		
CI level	Livello del CI		
CI Type	Tipo di CI	Tipologia del CI	
Clarity	Chiarezza	Visibilità	
Classification	Classificazione		
Clean desk	Scrivania ordinata/pulita	Tavolo in ordine	
Client	Client	Postazione utente	
Closed	Chiuso		
Closure	Chiusura		
Closure Code	Codice di chiusura		
Code of Practice (COP)	Code of Practice (COP)	Codice di Condotta (Pratica)	Linee guida pubblicate da una Organizzazione di Standard (es. ISO)
Cold Standby	Ripristino graduale, a freddo (cold standby)		
Command, control and communications	Comando, controllo e comunicazioni		
Commercial off the Shelf (COTS)	Articolo / Prodotto commerciale standard	Commercial off the Shelf (COTS)	
Communication facility	Risorse di comunicazione	Servizi(o) di comunicazione	
Communication Plan	Piano di Comunicazione		
Compatibility	Compatibilità		
Completeness	Completezza	Integrità	
Complexity	Complessità		
Compliance	Compliance	Conformità / Aderenza	
Compliance costs	Costi di conformità		
Component	Componente		
Component Capacity Management (CCM)	Component Capacity Management (CCM)	Gestione delle capacità dei componenti	Processo per comprendere la Capacità e Prestazioni dei componenti per costruire il Piano della Capacità - CCM)
Component CI	CI del tipo Componente		
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	Analisi dell'impatto a seguito del guasto sui componenti (CFIA)		
Compromise (1) as in settlement of differences in intermediate solution	Compromesso		
Compromise (2) as in expose to suspicion, discredit	Compromettere		
Computer	Computer		
Computer Aided Systems Engineering (CASE)	Computer Aided Systems Engineering (CASE)	Ingegneria dei sistemi assistita da elaboratore (CASE)	
Computer center	Centro informatico	CED (Centro d'elaborazione dati)	
Computer operations	Elaborazione Dati		
Computer platform	Piattaforma informatica		
Computer system	Sistema informatico		
Computer Telephony Integration (CTI)	Computer Telephony Integration (CTI)	Integrazione Voce Dati (CTI)	
Concession	Concessione		
Concurrent	Simultaneo / Contemporaneo	Accesso concorrente	
Confidentiality	Riservatezza	Confidenzialità	
Confidentiality, Integrity and Availability (CIA)	Riservatezza, Integrità e Disponibilità (CIA)		
Configuration	Configurazione		
Configuration and Change Management (C&CM)	Configuration and Change Management (C&CM)	Gestione delle Configurazioni e dei Cambiamenti - C&CM	
Configuration audit	Audit della configurazione	Controllo e verifica delle configurazioni)	
Configuration Baseline	Configurazione di riferimento	Baseline di Configurazione	Valore base di riferimento delle Configurazioni
Configuration Control	Controllo delle configurazioni		
Configuration documentation	Documentazione delle configurazioni		
Configuration Identification	Identificazione delle configurazioni		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Configuration Item (CI)	Elemento della Configurazione (CI)		
Configuration Management	Configuration Management	Gestione della Configurazione	
Configuration Management Database (CMDB)	Configuration Management Database (CMDB)	Database per la gestione della configurazionE (CMDB)	
Configuration management plan	Configuration management plan	Piano di gestione delle configurazioni	
Configuration management system (CMS)	Configuration management system (CMS)	Sistema di gestione della configurazione	
Configuration manager	Configuration manager	Responsabile della Gestione Configurazioni	
Configuration Record	Configuration Record	Registrazione (record) della configurazione	
Configuration Status Account	Resoconto dello stato della configurazione		
Configuration Structure	Struttura di configurazione		
Configuration Verification and Audit	Verifica ed accertamento della Configurazione		
Configure	Configurare		
Connectivity	Connettività		
Continual Service Improvement (CSI)	Continual Service Improvement (CSI)	Miglioramento Continuo del Servizio	
Continual Service Improvement Model	Modello di Miglioramento Continuo del Servizio		
Continual Service improvement Programme (CSIP)	Continual Service improvement Programme (CSIP)	Programma di Miglioramento Continuo del Servizio	
Continuity	Continuità		
Continuity manager	Continuity Manager	Responsabile della gestione della continuità	
Continuous Availability	Disponibilità continua		
Continuous Improvement	Miglioramento continuo		
Continuous Operation	Operatività continua	Funzionamento continuo	
Contract	Contratto		
Contract Manager	Contract Manager	Responsabile del Contratto	
Contract Portfolio	Contract Portfolio	Portafoglio dei Contratti	
Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)	COBIT	Obiettivi di controllo per le informazioni e la relativa tecnologia	
Control perspective	Prospettiva di controllo		
Control Processes	Control Processes	Processi di Controllo	
Control, a	Controllo, un		
Control, to	Controllo, a		
Controllability	Controllabilità	Verificabilità	
Cookie	Cookie		Parte di testo inviato da un Server ad un Web browser e rinviato indietro quando accede a quel server: è usato per autenticazione e tracciamento
Core Service	Core Service	Servizi di base / essenziale	Servizio che eroga risultati chiave desiderati dai Clienti
Core Service Package (CSP)	Core Service Package (CSP)	Pacchetto di Servizio di base	Descrizione dettagliata di più Servizi che possono essere condivisi da più aggregati
Correctability	Possibilità di correzione	Correggibilità	
Corrective controls	Controlli correttivi		
Corrective maintenance	Manutenzione correttiva		
Corrective measures	Misure correttive		
Cost	Costo		
Cost Benefit Analysis	Analisi Costi Benefici		
Cost Centre	Centro di Costo		
Cost Effectiveness	Efficacia dei costi	Redditività / Profitabilità / Convenienza	
Cost Element	Elemento di costo		
Cost Management	Gestione dei costi		
Cost Model	Modello dei costi		
Cost of Service	Costo del Servizio		
Cost Plus	Costo + % Markup	Costo + Margine di utile	
Cost Type	Tipologia di costo		
Cost Unit	Unità di costo		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Cost-by-Customer Cost Model	Modello di costo del tipo Costo per Cliente		
Cost-by-Service Cost Model	Modello di costo del tipo Costo per Servizio		
Costing	Determinazione dei costi		
Countermeasure	Contromisura		
Course Corrections	Correzione di rotta	Correzione di traiettoria	
Cracker	Pirata informatico	Cracker	
Crisis	Crisi		
Crisis Management	Gestione della crisi		
Critical path	Percorso critico		
Critical Success Factor (CSF)	Critical Success Factor (CSF)	Fattore Critico di Successo	
Cryptanalysis	Crittoanalisi		
Cryptography	Crittografia		
CSI Policies	Norme per il CSI		
Culture	Cultura		
Customer	Cliente	Customer	
Customer assets	Asset del cliente		
Customer Based SLAs	SLA basati sul cliente		
Customer Focus	Focalizzazione sul cliente		
Customer liaison	Relazione con il cliente		
Customer needs	Necessità del cliente		
Customer outcome	Risultato per il cliente		
Customer Portfolio	Customer Portfolio	Portafoglio dei Clienti	
Customer Relationship Management (CRM)	Customer Relationship Management (CRM)	Gestione delle relazioni con i clienti (CRM)	
Customer Satisfaction	Customer Satisfaction	Soddisfazione del cliente	
Customer Satisfaction Survey (CSS)	Indagine sulla soddisfazione del cliente		
Customer-Managed Use	Utilizzo del Cliente gestito		
Customers	Clienti		
Cycle Time	Tempo di trattamento		
<b>D</b> Dashboard	Cruscotto		
Data	Dati		
Data Administration	Amministrazione Dati		
Data center	Data Center	Centro Elaborazione Dati (CED)	
Data collection	Raccolta dati		
Data infrastructure	Infrastruttura di dati		
Data lifecycle	Ciclo di vita dei dati		
Data mining	Data mining		Estrazione dei dati
Data warehouse	Data warehouse (DWH)		
Database	Database	Base dati, base dei dati	
Data-Information-Knowledge-Wisdom (DIKW)	Data-Information-Knowledge-Wisdom (DIKW)	Dati-Informazioni-Conoscenza-Saggezza (DIKW)	
Decryption	Decriptare		
Definitive Hardware Store (DHS)	Definitive Hardware Store (DHS)	Deposito di Riferimento dell'Hardware (DHS)	Locazione/i per l'archiviazione sicura di parti di hardware. Contiene pezzi di ricambio e stocks di hardware
Definitive Media Library	Definitive Media Library (DML)	Libreria di Riferimento dei Media	Locazione/i per l'archiviazione sicura di Elementi di configurazione - CI Software
Definitive Software Library (DSL)	Definitive Software Library (DSL)	Libreria di Riferimento del Software (DSL)	Localazione/i in cui le versioni definitive e approvate di tutti i CI Software sono archiviate con sicurezza. Repository che mantiene le versioni definitive autorizzate (master copies) di tutti i CI del software
Definitive spares	Parti di ricambio di riferimento		
Degradability	Obsolescenza		
Degradation	Degradazione	Deterioramento	

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Deliverable	Deliverable (risultati) erogabile	Risultati prodotti erogabili agli utenti	
Delta Release	Delta release	Release che comprende solo i componenti di una Release che sono cambiati dall'ultima emissione	
Demand Management	Demand Management	Gestione della domanda	
Demand Modelling	Demand Modelling	Modellazione della domanda	
Deming Cycle	Ciclo di Deming		
Deming Circle	Ciclo di Deming	Cerchio di Deming	
Department	Reparto	Ufficio	
Dependency	Dipendenza		
Deployment	Deployment	Installazione e messa in funzione	
Deployment package	Pacchetto di Deployment	Pacchetto di Dispiegamento	
Depreciation	Deprezzamento	Svalutazione, Ammortamento	
Design	Design	Concepimento / Progetto	
Detection	Rilevazione		
Detection controls	Controlli di rilevazione		
Detection measures	Misure di rilevazione		
Detection time	Tempo di rilevazione		
Development	Development	Sviluppo	
Development Environment	Ambiente di sviluppo		
Diagnosis	Diagnosi		
Diagnostic Script	Script di diagnosi	Insieme strutturato di domande usate dal Service Desk per fare le giuste domande e aiutare lo staff a classificare, risolvere e assegnare gli Incidenti	
Differential Charging	Tariffazione differenziale	Tariffazione differenziale	
Digital signature	Firma digitale		
Direct cost	Costo diretto		
Directory Service	Directory Service	Servizi di Directory: applicazione che gestisce informazioni sulla infrastruttura disponibile in Rete	
Disaster	Disastro	Calamità	
Disaster recovery	Disaster recovery	Recupero da un disastro (grave)	
Disaster recovery management	Disaster recovery management	Gestione del Disaster recovery	
Discounted cash flow	Flusso monetario attualizzato	Discounted cash flow	
Discounting	Attribuzione dello sconto	Calcolo dello sconto	
Distributed computing	Capacità di calcolo distribuita		
Distributed system	Sistema distribuito		
Disruption	Interruzione		
Do nothing	Non far nulla	Nessuna azione	
Document	Documento		
Documentation	Documentazione		
Domain	Dominio		
Dormant Contract	Contratto inattivo	Contratto dormiente	
Downsizing	Ridimensionamento		
Downtime (DT)	Downtime (DT)	Tempo d'indisponibilità	Tempo in cui i Servizi non sono disponibili per guasti
Driver	Guida, chiave, driver		
Early Life Support (ELS)	Supporto all'avviamento / alla nascita (ELS)	Supporto fornito per un Servizio nuovo o modificato per un certo tempo dopo il suo rilascio	
Economies of scale	Economie di scala		
Economies of scope	Economie di scopo	Economie di gamma	
EDP-audit	Audit EDP	Ispezione EDP	
Effectiveness	Efficacia		
Efficiency	Efficienza		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Elapsed time	Tempo trascorso		
Elements of cost	Voci di costo	Elementi di costo	
Emergency Change	Emergency Change	Cambiamento d'emergenza	
Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Comitato Consultivo sui Cambiamenti d'Emergenza (ECAB)	
Emergency Fix	Fix d'emergenza		
Emergency Release	Release di emergenza		
Encipher	Cifrare		
Encryption	Crittografia		
End Project Report	Rapporto di fine progetto		
End stage assessment	Valutazione di fine fase		
End Stage Report	Rapporto di fine fase		
End User	Utente finale		
End User Availability (EUA)	Disponibilità per l'utente finale (EUA)		
End User Down Time (EUDT)	Tempo di Downtime per l'utente finale (EUDT)	Tempo d'indisponibilità per l'utente finale	
End User Processing Time (EUPT)	Tempo di Elaborazione per l'Utente Finale (EUPT)		
Enterprise Application Integration (EAI)	Enterprise Application Integration (EAI)	Integrazione delle applicazioni d'azienda	
Enterprise architecture	Enterprise Architecture	Architettura aziendale	
Enterprise Services Architecture (ESA)	Enterprise Services Architecture (ESA)	Architettura dei servizi aziendali	
Environment	Ambiente		
Equipment level	Livello d'equipaggiamento		
Error	Errore		
Error Control	Controllo degli errori		
Escalation	Escalation	Coinvolgimento dei livelli superiori	Escalation verso livelli a maggiore responsabilità di un problema non risolto da livelli inferiori
Escalation threshold	Soglia di escalation		
Eserow	Impegno		
eSourcing Capability Model for Client Organization (eSCM-CL)	eSourcing Capability Model for Client Organization (eSCM-CL)	Modello di valutazione delle potenzialità di approvvigionamento delle organizzazioni clienti	
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	Modello di valutazione delle potenzialità di approvvigionamento dei fornitori di Servizi	
Estimation	Stima		
European Foundation for Quality Management (EFQM)	European Foundation for Quality Management (EFQM)		
Evaluation	Valutazione		
Executive Committee	Comitato Esecutivo		
Event	Evento	Avvenimento	
Event Management	Event Management	Gestione degli eventi	
Examination Board	Commissione d'esame		
Examination Institute for Information Science (EXIN)	Examination Institute for Information Science (EXIN)		
Exception	Eccezione		Una situazione dove è possibile prevedere che ci sarà una deviazione oltre la tolleranza definita negli accordi stabiliti
Exception assessment	Valutazione dell'eccezione		
Exception Plan	Piano per l'Eccezione		
Exception Report	Rapporto sulle Eccezioni		
Exclusiveness	Esclusività		
Executive	Executive	Esecutivo	
Expandend Incident Lifecycle	Ciclo di vita dettagliato dell'incidente		
Expert Service Desk	Service Desk Esperto		
Expert system	Sistema esperto		
Expert user	Utente esperto		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Exploitation	Sfruttamento	Utilizzazione a proprio vantaggio	
External	Esterno		
External audit	Audit esterno	Verifica esterna	
External Customer	Cliente esterno		
External Metric	Metrica esterna		
External Service Provider	Fornitore esterno di servizi		
External Sourcing	Approvvigionamento esterno	Fonte esterna	
External target	Target esterno	Obiettivo esterno	
<b>F</b> Facilities	Risorse	Attrezzature / apparecchiature	
Facilities management	Facilities management	Gestione delle risorse/attrezzature (tecniche)	
Failure	Guasto		
Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	Analisi degli effetti e modalità di guasto	La FMEA fu sviluppata dalle forze armate statunitensi nel 1949, allo scopo di classificare i guasti in base all'impatto sul successo della missione e sulla sicurezza del personale e degli equipaggiamenti
Fall Back	Indietreggiare, ripiegare	Ricaduta	
Fast Recovery	Ripristino veloce		
Fault	Malfunzionamento		
Fault Management	Fault Management	Gestione dei guasti / malfunzionamenti	
Fault Tolerance	Tolleranza ai guasti / malfunzionamenti		
Fault Tree Analysis (FTA)	Fault Tree Analysis (FTA)	Analisi della struttura dei malfunzionamenti (FTA)	
Feedback	Feedback	Opinione	
Feasibility study	Studio di Fattibilità		
Financial Management	Financial management	Gestione finanziaria	
Financial management for IT services	Financial management for IT services	Gestione finanziaria per i servizi informatici	
Financial year	Anno fiscale		
First Line Support	Supporto di Primo Livello		
First time fix rate	Percentuale di risoluzione in prima istanza		
Fishbone Diagram	Diagramma a spina di pesce	Sinonimo di Diagramma di Ishikawa	
Fit for Purpose	Adatto allo scopo		
Fit for Use	Adatto all'uso		
Fix	Correzione	Fix	
Fix notes	Note di correzione		
Fixed Cost	Costo fisso		
Fixed Facility	Struttura (di ripristino) fissa		
Fixed Price	Prezzo fisso		
Flexibility	Flessibilità		
Follow-on Action Recommendations	Indicazioni postprogetto	Raccomandazioni postprogetto	
Follow the Sun Support	Supporto h24/7		
Forward Schedule of Changes (FSC)	Forward Schedule of Changes (FSC)	Piano Anticipato dei Cambiamenti (FSC)/Schedulazione dei cambiamenti	
Framework	Framework	Struttura / Quadro di riferimento	
Fulfilment	Realizzazione	Adempimento / Esecuzione	
Full cost	Costo Totale		
Full release	Release completa		
Function (1) - as in purpose	Funzione		
Function (2) - as in functionality	Funzionalità		
Functional Escalation	Escalation funzionale		
Functional maintenance	Manutenzione funzionale		
Functional management	Gestione funzionale		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

	Functionality	Funzionalità		
<b>G</b>	Gantt chart	Diagramma di Gantt		
	Gap Analysis	Gap Analysis	Analisi del divario	
	Gate Review	Verifica di Passaggio		
	Goal	Goal	Obiettivo / Traguardo	
	Going Rate	Prezzo corrente		
	Good Practice	Good practice	Buona pratica / norma	
	Governance	Governance	Governo dei Sistemi Informativi	
	Gradual recovery	Ripristino graduale		
	Grow the Business (GTB)	Sviluppare il business (GTB)		
	Guideline	Linee guida		
<b>H</b>	Hacker	Hacker	Pirata informatico	L'hacker si limita a violare i sistemi altrui, senza fare danni. A differenza del cracker il cui scopo è proprio quello di creare con dolo dei problemi ai sistemi violati.
	Hard charging	Fatturazione diretta		
	Hardware	Hardware		
	Help Desk	Help Desk	Centro d'assistenza	
	Helpfulness	Utilità		
	Hierarchical Escalation	Escalation gerarchica		
	High Availability	High Availability	Alta disponibilità	
	High Level Concerns	High Level Concerns	Relazioni di alto livello	
	Highlight Report	Highlight Report		
	Hoax	Falsi appelli alla solidarietà		
	Hot Standby	Ripristino a caldo (hot standby)		
<b>I</b>	ICT	ICT		
	Identification	Identificazione		
	Identity	Identità		
	Immediate Recovery	Ripristino immediato		
	Impact	Impatto		
	Impact analysis	Analisi degli impatti		
	Impact Code	Codice d'impatto		
	Impact scenario	Scenario d'impatto		
	Implementation	Implementazione	Realizzazione	
	Incident	Incidente		Un incidente è ogni evento il quale non è parte di una operazione standard di un servizio e il quale causa, o potrebbe causare una interruzione a, o una riduzione nella qualità di quel servizio.
	Incident call	Chiamata relativa un incidente		
	Incident control	Incident control	Controllo degli incidenti	
	Incident lifecycle	Ciclo di vita degli incidenti		
	Incident Management	Incident Management	Gestione degli incidenti	
	Incident Manager	Incident Manager	Responsabile della Gestione degli Incidenti	
	Incident processing	Trattamento degli incidenti		
	Incident Record	Incident Record	Registrazione (record) di un incidente	
	Incident Report (IR)	Report sull'Incidente (IR)	Rapporto sull'incidente	
	Indirect Cost	Costo indiretto		
	Information	Informazione		
	Information & Communication Technology (ICT)	Information & Communication Technology (ICT)		
	Information function	Funzione informatica		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Information management	Information management	Gestione dell'informazione	
Information processing	Elaborazione dell'informazione		
Information Security Management (ISM)	Information Security Management	Gestione della sicurezza delle informazioni	
Information Security Management System (ISMS)	Information Security Management System (ISMS)	Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni	
Information Security Manager	Information Security Manager		
Information security plan	Piano della sicurezza informatica		
Information security Policy	Policy della sicurezza informatica	Politica (norma) per la sicurezza delle informazioni	
Information system	Sistema informatico		
Information Systems Examination Board (ISEB)	Information Systems Examination Board (ISEB)		
Information Technology (IT)	Information technology (IT)	Tecnologie dell'Informazione (IT)	
Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	Information Technology Infrastructure Library (ITIL)		
Informed customer	Cliente informato		
Infrastructure	Infrastruttura		
Infrastructure Service	Servizio infrastrutturale		
Initiator	Iniziatore	Richiedente	
Input	Input		
Insource	Insourcc / Internalizzazione	Mantenimento di una attività all'interno dell'azienda	
Insourcing	Insourcing	Fornitura interna	
Install	Installare		
Installability	Installabilità	Facilità d'installazione	
Installation	Installazione		
Institute of Service Management	Institute of Service Management		
Integrated life-cycle management (ILM)	Gestione integrata del ciclo di vita		
Integration	Integrazione		
Integration Testing	Test d'integrazione		
Integrity	Integrità		
Intelligent customer	Cliente intelligente		
Interactive processing rate	Tasso di elaborazione interattiva		
Interactive Voice Response (IVR)	Interactive Voice Response (IVR)	Sistema automatico di risposta vocale	
Interconnectivity	Interconnettività		
Interface	Interfaccia		
Interfaceability	Interfacciabilità		
Intermediate Recovery	Ripristino intermedio		
Internal Customer	Cliente interno		
Internal Metric	Metrica interna		
Internal Rate of Return (IRR)	Internal Rate of Return (IRR)	Tasso di ritorno interno	
Internal Service Provider	Fornitore interno di servizi		
Internal Sourcing	Fornitura interna	Fonte interna	
International Organisation for Standardization (ISO)	Organizzazione internazionale per la standardizzazione (ISO)		
Internet Service Provider (ISP)	Internet Service Provider (ISP)	Fornitore di servizi internet	
Interoperability	Interoperabilità		
Inventory management	Gestione dell'inventario		
Investigate	Ricercare		
Invocation	Attivazione	Invocazione del piano	
Ishikawa Diagram	Diagramma di Ishikawa	Diagramma Causa -Effetto	
ISO 9000	ISO 9000		Standard per il Sistema di Gestione della Qualità
ISO 9001	ISO 9001		Standard per il Sistema di Gestione della Qualità
ISO quality standards	Norme di qualità ISO	Standard di qualità ISO	

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

ISO/IEC 17799	ISO/IEC 17799		Standard per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000		Standard per il Sistema di Gestione dei servizi IT
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001		Standard per il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni
Issue Log	Registro delle questioni		
IT	Information Technology	IT	Tecnologie informatiche
IT audit	Audit IT	Verifica IT	
IT Availability Metrics Model (ITAMM)	Modello di misurazione della disponibilità IT	Modello di misurazione della disponibilità informatica	
IT Directorate	Direzione IT	Direzione informatica	
IT Infrastructure	Infrastruttura IT	Infrastruttura informatica	
IT management	Gestione IT	Direzione IT	
IT manager	Responsabile IT	IT manager	
IT service	Servizio IT		
IT Operations	IT Operations	Esercizio IT	
IT Operations Control	IT Operations Control	Controllo dell'esercizio IT	
IT Operations Management	IT Operations Management	Gestione dell'Esercizio IT	
IT Operations Management function(IT Operations Control and Facilities Management)	IT Operations Management function(IT Operations Control and Facilities Management)		
IT Service	Servizio IT		
IT Service Continuity Management (ITSCM)	IT Service Continuity Management (ITSCM)	Gestione della continuità dei servizi IT (ITSCM)	
IT service continuity manager	IT service continuity manager	Responsabile della continuità dei servizi IT	
IT service continuity plan	IT service continuity plan	Piano di continuità dei servizi IT	
IT service continuity planning	Pianificazione della continuità dei servizi informatici		
IT Service Management (ITSM)	IT Service Management (ITSM)	Gestione dei servizi IT (ITSM)	
IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	Forum per la Gestione dei Servizi Informatici	
IT Service Provider	Fornitore / Provider di servizi IT	IT service provider	
IT Steering Group	IT Steering Group (ISG)	Gruppo di Governo IT (ISG)	
ITIL	ITIL		
ITIL Certification Management Board (ICMB)	ITIL Certification Management Board (ICMB)	Comitato di gestione delle certificazioni ITIL	
<b>J</b> Job Description	Job Description	Descrizione della mansione / lavoro	
Job Scheduling	Pianificazione del lavoro	Programmazione del lavoro	
<b>K</b> Kano Model	Modello di Kano	Modello di soddisfazione del Cliente	
Kepner-Tregoe Analysis	Analisi di Kepner-Tregoe		Matrice di Kepner-Tregoe™ è uno speciale metodo, ben diretto, sincronizzato e documentato di Analisi delle Cause alla Radice e del processo decisionale
Key	Chiave	Principale	
Key Business Driver	Key Business Driver	Elementi principali che indirizzano il business	
Key Performance Indicator (KPI)	Indicatore Chiave delle Prestazioni (KPI)	Key Performance Indicator (KPI)	
Knowledge Base	Knowledge Base	Archivio della conoscenza	
Knowledge engineering	Ingegneria della conoscenza		
Knowledge Management	Knowledge Management	Gestione della conoscenza	
Knowledge-based system	Sistema basato sulla conoscenza		
Knowledge process outsourcing (KPO)	Knowledge process outsourcing (KPO)	Esternalizzazione dei processi della conoscenza	
Known Error (KE)	Errore Noto	Errore Conosciuto	Problema la cui radice della causa è stata determinata
Known Error Database (KEDB)	Known Error Database (KEDB)	Database degli Errori Noti	
Known Error Record (KER)	Registrazione di Errore Noto (KER)	Record dell' Errore Noto	
<b>L</b> Learnability	Facilità d'apprendimento		
Legacy system	Sistema Legacy		
Lessons Learned Report	Lessons Learned Report		Rapporto su ciò che abbiamo appreso
License Management	License Management	Gestione delle licenze	

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Lifecycle	Ciclo di vita		
Lifecycle management	Gestione del ciclo di vita		
Line of Service (LOS)	Linea di Servizio (LOS)		
Live	Live	In funzione / Operativo	
Live Environment	Ambiente di produzione		
Load	Carico		
Local (distributed) Service Desk	Service Desk Locale (distribuito)		
Logging	Registrazione		
Logical control	Controllo logico		
Logical measure	Misura logica		
Maintainability	Manutenibilità	Facilità di effettuare la manutenzione	
Maintenance	Manutenzione		
Maintenance and Repair Operations (MRO)	Operazioni di manutenzione e riparazione (MRO)		
Maintenance window	Finestra operativa di manutenzione		
Major Incident	Major Incident	Incidente Critico	
Major Release	Major Release	Rilascio principale	
Manage, to	Gestire	Amministrare / Organizzare	
Manageability	Facilità di gestione		
Managed Services	Servizi gestiti		
Management	Management	Gestione	Dipende dal contesto
Management Information	Informazioni di gestione	Informazioni gestionali	
Management Information Systems (MIS)	Management Information Systems (MIS)	Sistemi per le informazioni gestionali	
Management System	Management System	Sistema di gestione	
Manual Workaround	Workaround manuale		
Marginal Cost	Costo marginale		
Market price	Prezzo di mercato		
Market space	Market space	Mercato potenziale	
Matching	Corrispondenza		
Maturity	Maturità		
Maturity level	Livello di maturità	Maturità	
Mean Time Between Failures (MTBF)	Mean Time Between Failures (MTBF)	Tempo medio tra i guasti (MTBF)	Tempo medio fra il ripristino del servizio da un incidente e l'occorrenza di un successivo incidente, anche noto come uptime
Mean Time Between System Incidents (MTBSI)	Mean Time Between System Incidents (MTBSI)	Tempo medio tra gli incidenti del sistema (MTBSI) o Tempo medio tra due interruzioni di sistema	Tempo medio fra l'occorrenza di due incidenti consecutivi. Il MTBSI è la somma dell' MTTR e MTBF.
Mean Time To Repair (MTTR)	Mean Time To Repair (MTTR)	Tempo medio della riparazione (MTTR)	Tempo medio fra l'occorrenza di un guasto ed il ripristino del servizio, anche conosciuto come downtime.
Mean Time to Restore Service (MTRS)	Mean Time to Restore Service (MTRS)	Tempo medio per ripristinare il servizio	
Metric	Metrica		
Middleaware	Middleware	Software che collega due o più componenti Software o Applicazioni	
Minor Release	Minor Release	Release Minore	
Mission Statement	Dichiarazione della missione		
Mitigate	Mitigare		
Model	Modello		
Modeling	Modellazione		
Modification	Modifica		
Monitor Control Loop	Monitor Control Loop		
Monitor, to	Monitorare	Controllare	
Monitoring	Monitoraggio	Controllo	
Multilevel SLAs	Multilevel SLA	SLA Multilivello	Documento di accordo sui livelli di servizi composto da Corporate Level, Customer Level e Service Level

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

<b>N</b>	<b>Naming convention</b>	Convenzione per l'assegnazione dei nomi		
	<b>Near-Shore</b>	Near-shore	Fornitura dei Servizi da una località di un Paese vicino a quello in cui risiede il Cliente	
	<b>Net Present Value (NPV)</b>	Net Present Value (NPV)	Valore netto attuale	
	<b>Network</b>	Rete	Network	
	<b>Network administrator</b>	Network administrator	Amministratore di rete	
	<b>Network management</b>	Network Management	Gestione della Rete	
	<b>Network Manager</b>	Responsabile della rete	Gestore della Rete	
	<b>New services development (NSD)</b>	Sviluppo nuovi servizi (NSD)		
	<b>Nonrepudiation</b>	Non ripudio	Non rifiuto	
	<b>Notional Charging</b>	Addebito teorico		
<b>O</b>	<b>Objective</b>	Obiettivo		
	<b>Observation point</b>	Punto d'osservazione		
	<b>Off the Shelf</b>	Prodotto preconfezionato	Prodotto pronto all'impiego	
	<b>Office of Government Commerce (OGC)</b>	Office of Government Commerce (OGC)	Camera del Commercio	
	<b>Office of Public Sector Information (OPSI)</b>	Office of Public Sector Information (OPSI)	Ufficio Informazioni del Settore Pubblico	
	<b>Off-shore</b>	Off-shore	Estero	Fornitura dei Servizi da una località di un Paese - talvolta Continente - diverso da quello in cui risiede il Cliente
	<b>Off-Specification</b>	Fuori Specifica		
	<b>On-shore</b>	On-shore	Nazionale	Fornitura dei Servizi da una località del Paese in cui risiede il Cliente
	<b>Open Systems Interconnection (OSI)</b>	Interconnessione dei sistemi aperti (OSI)		
	<b>Operability</b>	Esercibilità		
	<b>Operate</b>	Funzionare / Operare	Esercire	
	<b>Operation(s)</b>	Operazione	Esercizio	L'utilizzo del termine "operations" fa riferimento a tutte quelle attività svolte per l'erogazione del servizio
	<b>Operational</b>	Operativo	In servizio, disponibile per il servizio	
	<b>Operational Acceptance</b>	Accettazione Operativa		
	<b>Operational Costs</b>	Costo operativo		
	<b>Operational Expenditure (OPEX)</b>	Spesa operativa (OPEX)		
	<b>Operational Level Agreement (OLA)</b>	Accordo sui livelli operativi (OLA)		
	<b>Operational process</b>	Processo operativo		
	<b>Operational reliability</b>	Affidabilità operativa		
	<b>Operations Bridge</b>	Operations Bridge	Sala di controllo	Locazione fisica dove i Servizi e l'infrastruttura sono controllati e gestiti
	<b>Operations Control</b>	Operation Control	Controllo dell'esercizio / delle operazioni	
	<b>Operations department</b>	Reparto di esercizio		
	<b>Operations Management</b>	Operations Management	Gestione dell'esercizio / delle operazioni	
	<b>Opportunity Cost</b>	Costo opportunità (o costo reale)		
	<b>Optimise</b>	Ottimizzare		
	<b>Organisation</b>	Organizzazione		
	<b>Organisational controls</b>	Controlli organizzativi		
	<b>Organisational measures</b>	Misure organizzative		
	<b>Outcome</b>	Risultato	Esito	
	<b>Output</b>	Output		
	<b>Outsource, to</b>	Fornirsi dall'esterno		
	<b>Outsourcing</b>	Outsourcing	Esternalizzazione	
	<b>Overhead</b>	Sovraccarico	Se riferito alle spese, spese generali	E' un aggettivo che indica il superamento di valori soglia, quindi sovraccarichi, se riferito ad elaborazioni informatiche
	<b>Owner</b>	Owner	Proprietario / Titolare	
<b>P</b>	<b>Package release</b>	Package release	Release assemblato di varie release unit	Insieme di una o più unità di release (Release Unit)

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Pain value analysis	Analisi del valore dello sforzo		
Pareto Principle	Principio di Pareto		
Partnership	Partnership	Collaborazione	Rapporto di collaborazione sinergica
Passive Monitoring	Monitoraggio passivo		
Password	Password	Codice di accesso segreto	
Patch	Patch	Correzione, modifica di un programma	
Patterns of business activity (PBA)	Patterns of business activity (PBA)	Schema dell'attività di business	Profilo di carico di lavoro di una o più attività aziendali
Penalty clause	Clausola penale	Penale	
Peer review	Revisione super partes		
Percentage utilization	Percentuale di utilizzo		
Performance	Performance	Prestazione	
Performance Anatomy	Performance Anatomy	Anatomia della prestazione	
Performance Indicator (PI)	Indicatore di Performance (PI)		
Performance Management	Performance Management	Gestione delle prestazioni	
Personal Computer (PC)	Personal Computer (PC)		
Phase	Fase		
Physical control	Controllo fisico		
Physical measures	Misure fisiche		
Pilot	Pilota		
Plan	Piano	Programma/Progetto	
Plan-Do-Check-Act (PDCA) Model	Modello Plan-Do-Check-Act (PDCA)		
Planned Downtime	Indisponibilità pianificata	Tempo di interruzione pianificato	
Planning	Pianificazione		
Policies	Policy	Politica / Norma	
Portability	Portabilità		
Portable Facility	Struttura mobile / portatile		
Portfolio Management	Portfolio Management	Gestione del Portafoglio	
Portfolio of Services	Portafoglio dei servizi		
Post holders	Detentori successivi		
Post Implementation Review (PIR)	Revisione Post Implementazione (PIR)	Post Implementation Review (PIR)	
Post-project review	Revisione post-progetto		
Practice	Practice	Pratica	
Prerequisite for Success (PFS)	Prerequisito per il successo (PFS)		
Preventive controls	Controlli preventivi		
Preventive maintenance	Manutenzione preventiva		
Preventive measures	Misure preventive		
Price break	Price break	Scomposizione/Granularità del prezzo	
Pricing	Stima dei prezzi	Determinazione del prezzo	
Prime Cost	Costo principale		A seconda dei contesti potrebbe essere tradotto come Prezzo iniziale (o primo prezzo o prezzo precedente una contrattazione)
PRINCE2	PRINCE2		
Priority	Priorità		
Private key	Chiave privata		
Proactive	Proattivo		
Proactive Monitoring	Monitoraggio proattivo		
Proactive Problem Management	Gestione proattiva dei problemi		
Problem	Problema		Descrive una situazione non desiderabile, che indica la radice delle cause non conosciute di uno o più incidenti esistenti o potenziali
Problem analysis	Analisi dei problemi		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Problem Control	Controllo dei problemi		
Problem diagnosis	Diagnosi dei problemi		
Problem Management	Problem Management	Gestione dei problemi	
Problem manager	Problem manager	Responsabile della gestione dei problemi	
Problem processing	Elaborazione dei problemi		
Problem Record	Problem Record	Registrazione (record) del problema	
Procedure	Procedura		
Process	Processo		
Process Control	Controllo del processo		
Process improvement plan	Piano di miglioramento dei processi		
Process Manager	Process Manager	Responsabile del processo	
Process Maturity	Maturità del processo		
Process model	Modello del processo		
Process Owner	Process owner	Proprietario/Titolare del processo	Titolare del processo, responsabile della rispondenza del Processo ai suoi obiettivi
Processing rate	Tasso di elaborazione		
Procurement	Procurement	Approvvigionamento / Acquisto	
Producer	Produttore		Questo ruolo rappresenta il creatore(i) di un prodotto che è soggetto ad un Controllo di Qualità.
Product	Prodotto		
Product Based Planning	Pianificazione Basata sui Prodotti		
Product Breakdown Structure	Struttura di suddivisione del prodotto		
Product Checklist	Lista di Controllo del Prodotto		
Product Description	Descrizione del prodotto		
Product Flow Diagram	Diagramma di flusso del prodotto		
Production	Produzione		
Production environment	Ambiente di produzione		
Production plan	Piano di produzione		
Profit Centre	Centro di profitto		
Pro-forma	Pro-forma		
Program	Programma		
Programme	Programma		Insieme di progetti selezionati, pianificati e gestiti in modo coordinato
Project	Progetto		
Project Assurance	Garanzia di Progetto		
Project Brief	Direttiva di Progetto		
Project closure notification	Notifica di chiusura del progetto		
Project closure recommendation	Raccomandazione di chiusura del progetto		
Project Initiation Document (PID)	Documento di Inizio del Progetto (DIP)		
Project Issue	Problema di Progetto	Questione di progetto	Termine utilizzato per descrivere qualsiasi problematica o una Richiesta di Cambiamento emersa durante il progetto. Possono riguardare tutto ciò che ha a che fare con il progetto.
Project management	Project management	Gestione del Progetto	
Project management team	Project management team	Gruppo di Gestione del Progetto	
Project Manager	Project Manager		
Project Mandate	Mandato del Progetto		
Project Plan	Project Plan	Piano di Progetto	
Project Quality Plan	Project Quality Plan	Piano di Qualità del Progetto	
Project records	Documentazione di progetto		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Project start-up notification	Notifica di avvio del progetto		
Project support office	Ufficio di supporto al progetto		
Projected Service Availability (PSA)	Previsione della Disponibilità del Servizio (PSA)		
Projected Service Outage (PSO)	Projected Service Outage (PSO)	Disservizio programmato del servizio (PSO)	Documento che identifica gli effetti di Cambiamenti e Test sulla qualità dei Servizi)
Projects IN Controlled Enviroments (PRINCE2)	Projects IN Controlled Enviroments (PRINCE2)		
Provider	Fornitore	Provider	
Public key	Chiave pubblica		
Public Key Infrastructure (PKI)	Infrastruttura a Chiave Pubblica (PKI)		Accordo in crittografia che lega le chiavi pubbliche con le identità utenti
Purchasing department	Reparto acquisti		
<b>Q</b> Qualification	Qualifica		
Quality	Qualità		
Quality Assurance (QA)	Quality assurance (QA)	Assicurazione della Qualità	
Quality control	Controllo della qualità		
Quality level	Livello di qualità		
Quality management	Gestione della qualità		
Quality Management System (QMS)	Sistema di gestione della qualità (QMS)		
Quality of Service	Qualità del Servizio		
Quality plan	Piano di qualità		
Quality policy	Politica della Qualità		
Quality review	Revisione della qualità		
Quality surveillance	Supervisione della qualità		
Quality system	Sistema di qualità		
Quality system review	Revisione del sistema di qualità		
Query	Interrogazione		
Quick Fix	Correzione rapida		
Quick Win	Quick Win	Obiettivo migliorativo a breve	Attività di miglioramento che può produrre benefici in tempi rapidi
<b>R</b> RACI model (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)	Modello RACI (Responsabile, Capo, Consultato, Informato)		
Reaction time	Tempo di reazione		
Reactive	Reattivo		
Reactive Monitoring	Monitoraggio reattivo		
Reciprocal Arrangement	Disposizione reciproca		
Record	Record	Registrazione	
Recoverability	Facilità di ripristino		
Recovery	Ripristino	Recupero	
Recovery (1) - as in "regain function"	Ripristino		
Recovery (2) - as in "regain costs"	Ripristino		
Recovery Option (1) - as in "regain function"	Opzione di ripristino		
Recovery Option (2) - as in "regain costs"	Opzione di ripristino		
Recovery Point Objective	Obiettivo del punto di ripristino		
Recovery time	Tempo di ripristino		
Recovery Time Objective	Obiettivo del tempo di ripristino		
Redundancy	Ridondanza		
Reengineering analysis	Analisi di reingegnerizzazione		
Reference Data	Dati di riferimento		
Register	Registro, verbo Rilevare		
Registered Certification Body (RCB)	Ente di Certificazione registrato (RCB)		
Registration	Registrazione		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Registration Authority (RA)	Registration Authority (RA)	Autorità preposta alla registrazione delle certificazioni	
Relation	Relazione		
Relationships	Relazioni		
Relationship Processes	Relationship Processes	Processi relazionali (Business Relationship e Supplier Management	Processi di relazione dell'ISO 20000 che includono le relazioni con l'Azienda e con i Fornitori
Release	Release	Rilascio / Messa in produzione	Rilascio di qualsiasi NUOVO hw o sw da implementare nell'ambiente di esercizio
Release Acceptance	Accettazione della Release		
Release and Deployment Management	Release and Deployment Management	Gestione delle Release e della loro messa in esercizio	
Release Identification	Identificazione della Release		
Release Management	Release Management	Gestione della Release	
Release Mechanism	Meccanismo della Release		
Release notes	Note di release		
Release package	Release package		
Release Packaging	Impacchettamento della Release		
Release policy	Policy di release	Politica di Release	
Release Process	Release Process	Processo di Release	
Release Record	Release Record	Registrazione della Release / Record di Release	
Release Type	Tipo di Release		
Release Unit	Unità di release	Unità di rilascio	
Release window	Finestra di rilascio		
Reliability	Affidabilità		
Remediation	Rimedio		
Repair	Riparazione		
Repair time	Tempo di riparazione		
Repairability	Riparabilità		
Replaceability	Facilità di sostituzione		
Report	Report	Rapporto	
Reporting	Reporting	Emissione dei rapporti	
Repressive	Repressivo		
Repressive controls	Controlli repressivi		
Repressive measures	Misure repressive		
Request for Change (RFC)	Request for Change (RFC)	Richiesta di Cambiamento (RFC)	Una form, o screen, usata per registrare i dettagli di una richiesta per un cambiamento ad ogni Configuration Item (CI) all'interno dell'infrastruttura o alle procedure e items associati con l'infrastruttura.
Request for Information (RFI)	Request for Information (RFI)	Richiesta di Informazioni	
Request for Proposal (RFP)	Request for Proposal (RFP)	Richiesta d'offerta	Documento emesso per richiedere una proposta/offerta
Request Fulfilment	Request Fulfilment	Adempimento della richiesta	Processo per gestire il ciclo di vita delle richieste di Servizio
Requirement	Requisito		
Requirements Catalog	Catalogo Requisiti		
Requirements document	Documento dei Requisiti		
Requirements Portfolio	Requirements Portfolio	Portafoglio dei requisiti	
Resilience	Tolleranza (al guasto)	Resilienza	
Resolution	Risoluzione		
Resolution Processes	Resolution Processes	Processi di Risoluzione	
Resolution time	Tempo di risoluzione		
Resolve, to	Risolvere		
Resource	Risorse		
Resource Capacity Management (RCM)	Resource capacity management	Gestione della Capacità delle risorse	
Resource cost	Costo delle risorse		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Resource management	Gestione delle risorse		
Resource requirements	Requisiti delle risorse		
Resource unit costs	Costi unitari delle risorse		
Response rate	Tasso di risposta		
Response Time	Tempo di risposta		
Responsibility	Responsabilità		
Responsiveness	Sensibilità		
Restoration (of service)	Ristabilimento (del servizio)	Ripristino	
Restore, to	Ripristinare	Ristabilire	
Retire	Ritirare	Sopprimere	
Retirement	Ritiro		
Return On Capital Employment (ROCE)	Rendimento del capitale investito (ROCE)		
Return on Investment (ROI)	Rendimento dell'investimento (ROI)	Return On Investment (ROI)	
Return to Normal	Ritorno alla normalità		
Return to normal phase	Ritorno alla fase normale		
Reusability	Possibilità di riutilizzo	Possibilità di riuso	
Review	Revisione	Review	
Revision	Revisione		
Reviewer	Revisore		
Rights	Diritti		
Risk	Rischio		
Risk analysis	Analisi dei rischi		
Risk Assessment	Valutazione del rischio		
Risk Log	Registrazione dei Rischi	Log dei rischi	
Risk Management	Gestione del rischio	Risk Management	
Risk Profile	Profilo di rischio		
Risk Reduction Measure	Misura per la riduzione del rischio		
Risk register	Registro dei rischi		vedi: risk log
Risk Treatment	Trattamento del rischio		
Robustness	Robustezza	Grado di ridondanza, solidità	
Role	Ruolo		
Rollout	Rollout	Sinonimo di Deployment o messa in esercizio	Distribuzione di un nuovo prodotto / servizio
Root Cause	Causa originaria	Causa principale	
Root Cause Analysis (RCA)	Root Cause Analysis (RCA)	Analisi della causa originaria	
Run the Business (RTB)	Run the Business (RTB)		Condurre l'Azienda o l'Organizzazione
Running Costs	Costi correnti	Costi operativi	
S Safety	Safety	Sicurezza	
SAM Database	SAM Database	Data Base contenenti i dati per supportare il Software Asset Management	
Scalability	Scalabilità	Estendibilità	
Scalable	Scalabile		
Schedule of Changes (SC)	Schedule of Changes (SC)	Programma / Pianificazione dei Cambiamenti	
Scope	Ambito / Perimetro	Sfera di azione	
Second line support	Supporto di secondo livello		
Secondment	Distaccamento		Trasferimento di un dipendente (anche temporaneo) da una organizzazione ad un'altra
Secret key	Chiave segreta		
Securability	Abilità di garantire la sicurezza		
Secure library	Libreria sicura		
Secure store	Magazzino sicuro		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Security	Sicurezza		
Security awareness	Sensibilizzazione alla Sicurezza	Consapevolezza della sicurezza	
Security incident	Incidenti relativi alla Sicurezza		
Security level	Livello di Sicurezza		
Security Management	Security Management	Gestione della sicurezza	
Security Manager	Security Manager	Responsabile della sicurezza	
Security Officer	Security Officer	Funzionario per la sicurezza	Responsabile di valutare i Rischi di Sicurezza e di stabilire la Politica di Sicurezza, lato Clienti
Security plan	Piano di sicurezza		
Service point	Punto di assistenza	Service point	
Security Policy	Policy di sicurezza	Polita della Sicurezza	
Security section	Sezione sulla sicurezza		
Segregation of duties	Separazione dei compiti		
Self-insurance	Autoassicurazione		
Senior management	Senior management	Direzione Senior o di livello elevato	
Senior responsible owner	Dirigente responsabile		
Senior Supplier	Subfornitore senior		
Senior User	Utente senior		
Separation of Concerns (SoC)	Separazione degli interessi (SoC)		Approccio per progettare un Servizio che suddivide un problema in parti risolvibili singolarmente
Serial number	Numero di serie	Seriale	
Server	Server		
Service	Servizio		
Service Acceptance Criteria (SAC)	Service Acceptance Criteria (SAC)	Criteri di accettazione del servizio (SAC)	
Service achievement	Raggiungimento dei livelli di servizio		
Service Analytics	Analitica del servizio		
Service Asset	Asset del servizio		
Service Asset and Configuration Management (SACM)	Service Asset and Configuration Management (SACM)	Gestione degli Asset e delle Configurazioni del Servizio	
Service Automation	Automazione del servizio		
Service Based SLAs	Service Base SLA	SLA basati sul servizio	Documento di accordo sui livelli di servizi per singolo servizio
Service breach	Violazione del servizio		
Service capability	Capacità del servizio		
Service Capacity Management (SCM)	Service capacity management	Gestione della Capacità del Servizio	
Service Catalogue	Catalogo dei Servizi		
Service Catalogue Management (SCM)	Service Catalogue Management (SCM)	Gestione del Catalogo Servizi	
Service continuity plan	Piano di continuità del servizio		
Service contract	Contratto relativo ai servizi	Contratto del servizio	
Service Culture	Cultura del servizio		
Service definition	Definizione del servizio		
Service Delivery	Service Delivery	Erogazione del servizio	
Service deployment	Service Deployment	Messa in funzione ed esercizio del Servizio	
Service Design	Service Design	Concepimento / Progettazione del Servizio	
Service Design Package (SDP)	Service Design Package (SDP)	Pacchetto di progettazione del servizio	Documento che descrive tutti gli aspetti di un Servizio e le sue esigenze lungo il suo Ciclo di Vita
Service Desk	Service desk	Centro servizi	
Service Desk function	Funzione del Service Desk		
Service Evaluation	Valutazione del servizio		
Service Failure Analysis (SFA)	Service Failure Analysis (SFA)	Analisi del guasto del servizio	
Service Hours	Orario di servizio		
Service Improvement	Miglioramento del servizio		
Service Improvement Plan (SIP)	Service Improvement Plan (SIP)	Piano di miglioramento del servizio (SIP)	

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Service Improvement Program(me) (SIP)	Programma di miglioramento del servizio (SIP)		
Service Interruption	Interruzione del servizio		
Service Knowledge Management System (SKMS)	Service Knowledge Management System (SKMS)	Sistema di gestione della conoscenza del servizio	
Service level	Livello di servizio (LdS)		
Service Level Agreement (SLA)	Service Level Agreement (SLA)	Accordo sui Livelli di Servizio (SLA)	
Service Level Management (SLM)	Service level Management (SLM)	Gestione dei livelli di servizio	
Service level manager	Responsabile dei livelli di servizio	Service level manager	
Service Level Package (SLP)	Service Level Package (SLP)	Pacchetto (o insieme) dei livelli di servizio	
Service level report	Report sui livelli di servizio		
Service Level Requirements (SLR)	Requisiti dei Livelli di Servizio (SLR)		
Service Level Target	Service Level Target	Target / Obiettivo del livello di servizio	
Service Lifecycle	Ciclo di vita del servizio		
Service Maintenance Objectives (SMO)	Obiettivo della manutenzione del servizio		
Service management	Gestione del servizio		
Service Management Information System (SMIS)	Service Management Information System (SMIS)	Sistema Informativo della Gestione Servizi	
Service Management Lifecycle	Ciclo di vita della gestione del servizio		
Service Management Plan	Piano di Gestione del Servizio		
Service Management processes	Processi di gestione del servizio		
Service Management Programme	Programma per la Gestione del Servizio		
Service Management Technology	Tecnologia per la gestione del servizio		
Service Manager	Service Manager	Responsabile del Servizio	
Service objective	Obiettivo del servizio		
Service opening hours	Orario di apertura dei servizi		
Service Operation	Service Operation	Esercizio e Condizione dei Servizi	
Service organization	Organizzazione del servizio		
Service Oriented Architecture (SOA)	Service Oriented Architecture (SOA)	Architettura orientata ai servizi (SOA)	
Service Outage Analysis (SOA)	Analisi delle ragioni dell'interruzione dei servizi (SOA)		Tecnica che può essere utilizzata per identificare le cause dei guasti, per investigare l'efficacia dell'organizzazione IT e dei suoi processi.
Service owner	Service owner / Proprietario del servizio	Titolare del Servizio: ruolo di responsabilità che il Servizio risponde alle specifiche	
Service Package	Service Package	Pacchetto del servizio	
Service Pipeline	Service Pipeline	Pipeline dei Servizi	Servizi in corso di realizzazione - parte del Portafoglio Servizi
Service Planning	Pianificazione del servizio		
Service point	Punto di servizio		
Service portfolio	Portafoglio dei servizi		
Service Portfolio Management (SPM)	Service Portfolio Management (SPM)	Gestione del portafoglio dei servizi	
Service Potential	Potenziale del servizio		
Service profit chain	Catena del rendimento del servizio		La service-profit-chain è una equazione che stabilisce la relazione tra le policy aziendali, la soddisfazione dei dipendenti, la creazione del valore, la fidelizzazione dei clienti e la profittabilità.
Service Provider	Fornitore del servizio / di servizi	Service provider	
Service Provider Interface (SPI)	Interfaccia del fornitore del servizio (SPI)		
Service provision	Fornitura del servizio		
Service Provisioning Optimization (SPO)	Ottimizzazione della fornitura del servizio (SPO)		
Service Quality Plan (SQP)	Piano di Qualità dei Servizi (SQP)		
Service release and deployment package	Pacchetto di rilascio e distribuzione del servizio		
Service Reporting	Service Reporting	Reporting dei Servizi	Attività di produzione dei rapporti sui Servizi
Service Request	Richiesta di servizio		Richiesta da un utente per il supporto, la delivery, l'informazione, l'avviso o la documentazione, che non è un guasto nell'infrastruttura IT.

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Service report	Report di servizio		
Service solution	Soluzione del servizio		
Service Sourcing	Approvvigionamento del servizio		Decisione su chi fornisce i Servizi e relativa attuazione
Service Strategy	Service Strategy	Strategia del Servizio	
Service Support	Service Support	Supporto del Servizio	
Service Transition	Service Transition	Transizione del Servizio	Transizione dei Servizi: dalla Progettazione all'Operatività
Service Utility	Utilità del Servizio	Funzionalità del Servizio dal punto di vista del valore che produce per l'Azienda	
Service Validation and Testing	Service Validation and Testing	Validazione e Test del Servizio	
Service valuation	Valutazione del servizio		
Service value	Valore del servizio		
Service value potential	Valore potenziale del servizio		
Service Warranty	Garanzia del servizio		
Service window	Finestra di erogazione del servizio		
Serviceability	Abilità del servizio	Abilità di erogare un servizio	
Shared Services Unit	Unità di servizi condivisi		
Shift	Turno / Cambio	Spostamento	
Signature	Firma		
Simulation modelling	Modelli di simulazione		
Single Point Of Contact (SPOC)	Singolo Punto di Contatto (SPOC)	Single Point Of Contact (SPOC)	Punto unico di contatto (PUC)
Single Point Of Failure (SPOF)	Singolo Punto di Guasto (SPOF)	Single Point of Failure (SPOC)	
Skilled Service Desk	Service Desk Specializzato		
SLA Monitoring (SLAM)	Monitoraggio dei Livelli di Servizio	Controllo dei livelli di servizio	
SLAM chart	Grafico del Monitoraggio dei Livelli di Servizio		
SMART	SMART	Specifici, Misurabili, Raggiungibili, Relativi e Tempestivi	
Snapshot	Istantanea (fotografia)		
Software	Software		
Software Asset Management (SAM)	Software Asset Management (SAM)	Gestione degli Asset Software	
Software environment	Ambiente software		
Software item	Elemento software	Attributo di un software	
Software Process Improvement and Capability Determination (SPICE)	Software Process Improvement and Capability Determination (SPICE)		
Software Release	Software Release	Rilascio software	
Solving	Risoluzione		
Sourcing	Approvvigionamento	Strategia di scelta di chi eroga i Servizi e relativa realizzazione	
Sourcing organisation	Organizzazione del sourcing	Organizzazione della Erogazione dei Servizi da parte dell'Ente prescelto a farlo	
Spamming	Spamming		
Specific, Measurable, Acceptable, Realistic, Time-bound (SMART)	Specifico, Misurabile, Accettabile, Realistico, Connesso al tempo (SMART)		
Specification	Specifica	Caratteristica	
Specsheet	Foglio delle specifiche		I Spec Sheets traducono i Service Level Requirements (specifiche esterne) alle definizioni tecniche necessarie per fornire il servizio (specifiche interne).
Spoofing	Mistificazione	Millantazione	
Sponsor	Sponsor		
Stability	Stabilità		
Stage	Fase		
Stakeholders	Stakeholder	Parti interessate	Tutte le persone che sono interessate o hanno influenza su un Servizio o su un altro elemento di organizzazione
Standard	Standard	Normativa	
Standard Change	Standard Change	Cambiamento standard	

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Standard cost	Costo standard		
Standard costing	Determinazione dei costi standard		
Standard Operating Procedures (SOP)	Procedure operative standard (SOP)		
Standardisation	Standardizzazione	Normalizzazione	
Standby	Pronto per ...	Risorse pronte per ...	Risorse predisposte per assicurare il ripristino della Continuità
Standby arrangements	Predisposizione di standby		
State	Stato		
Statement of Requirements (SOR)	Dichiarazione dei requisiti (SOR)		
Status	Stato		
Status Accounting	Tracciamento dello stato		
Steadiness	Stabilità		
Steering Committee	Comitato Direttivo di alto livello costituito dai Responsabili top del Fornitore e del Cliente		
Storage Management	Storage Management / Gestione dell'archiviazione	Processo responsabile di gestire la memoria lungo il suo ciclo di vita	
Strategic	Strategico		
Strategic Alignment Objectives Model (SAOM)	Modello degli Obiettivi per l'Allineamento Strategico (SAOM)		
Strategic assets	Asset strategici		
Strategic industry factors (SIF)	Strategic industry factors (SIF)	Fattori strategici per l'industria (SIF)	Sigla utilizzata in modo equivalente per i Fattori critici del Successo - CSF
Strategy	Strategia		
Super user	Super User	Utente esperto / Super Utente	
Supplier	Subfornitore		
Supplier and Contract Database (SCD)	Supplier and Contract Database (SCD)	Data Base dei SubFornitori e dei Contratti	Data Base dei Fornitori e dei Contratti
Supplier Management	Supplier Management	Gestione dei SubFornitori	
Supply Chain	Supply Chain	Catena di fornitura / approvvigionamento	Attività nella catena del valore offerta dai SubFornitori
Support	Supporto	Assistenza	
Support Center	Centro d'assistenza		
Support desk	Ufficio di supporto / di assistenza	Support desk	
Support Group	Gruppo di supporto		
Support Hours	Orario di supporto		
Supporting Service	Servizio di supporto		
Surcharging	Maggiorazione	Aumento	
Surveyability	Facilità d'indagine	Capacità di indagine	
SWOT Analysis	Analisi SWOT		Analisi dei punti di forza, debolezza, opportunità e minaccia.
System	Sistema		
System Dynamics	Dinamiche del sistema		
System Management	System Management	Gestione (e controllo) dei Sistemi	
System opening hours	Orario di disponibilità del sistema		
System software	Software del sistema		
Tactical	Tattico		
Tag	Identificativo	Etichetta / Codice / Cartellino	Codice per indicare una categoria
Tag Return	Tag Return	Risultato del Codice	
Target	Obiettivo	Target	
Task	Compito		
Team Manager	Team Manager	Responsabile di un gruppo	
Technical management	Gestione tecnica		
Technical Management function	Funzione della Gestione tecnica		
Technical Observation Post (TOP)	Postazione di Osservazione Tecnica (TOP)	Riunioni del Supporto tecnico per discutere e risolvere problemi di Disponibilità e di prestazioni Servizi	Team dedicato di specialisti IT si focalizzano su di un singolo aspetto della disponibilità
Technical Support	Supporto tecnico		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Technology components	Componenti tecnologici		
Telematics	Telematica		
Tender	Gara d'appalto		
Tendering process	Processo per fare offerte		
Tension Metrics	Metriche di Tensione		Insieme di Metriche collegate in cui i miglioramenti ad una hanno un effetto negativo su un'altra
Terms of Reference (TOR)	Termini di riferimento (TOF)		Documento che specifica, per un Progetto o un'Attività, le esigenze, l'ampiezza, le risorse, ciò che è prodotto e il piano
Test	Test	Prova di Test / Collaudo	
Test Environment	Ambiente di test		
Testability	Controllabilità	Possibilità di testare	
Third Party	Terza parte		
Third-party supplier	Subfornitore terze parti		
Third-line Support	Supporto di terzo livello		
Threat	Minaccia	Pericolo	
Threshold	Soglia		
Throughput	Throughput / Rendimento	Capacità di trattamento / di rendimento	Volume di prodotto da un sistema
Tier	Livello	Strato	
Tier one support	Supporto di primo livello		
Tier three support	Supporto di terzo livello		
Tier two support	Supporto di secondo livello		
Timeliness	Tempestività		
Tolerance	Tolleranza		
Tool	Strumento	Tool	
Total Cost Of Ownership (TCO)	Costo Totale di Possesso (TCO)	Total Cost Of Ownership (TCO)	
Total Cost of Utilization (TCU)	Costo Totale di Utilizzo (TCU)		
Total Quality Management (TQM)	Gestione della Qualità Totale (TQM)		
Traceability	Tracciabilità		
Transaction	Transazione		
Transaction costs	Costi della transazione		
Transaction rate	Tasso di transazione		
Transfer Cost	Costo di Trasferimento		
Transferability	Possibilità di trasferimento	Trasferibilità	
Transform the Business (TTB)	Trasformare il Business (TTB)		
Transition	Transizione		
Transition Planning and Support	Transition Planning and Support	Pianificazione e Supporto alla Transizione	
Transparency	Trasparenza		
Transportability	Portabilità		
Tree Structure	Struttura ad albero		
Trend Analysis	Analisi del trend	Analisi delle tendenze	
Trigger	Innesco	Soglia di attivazione	
Trojan horse	Trojan horse	Cavallo d troia	Attacco nocivo ai computer che si presenta come un programma normale
Trusted Third Party (TTP)	Terze Parti di Fiducia (TIP)	Terze parti certificate	
Tuning	Tuning	Sintonizzazione / Messa a punto	Ottimizzazione
Type I Service Provider	Type I Service Provider	Fornitore dei servizi di Tipo I	Fornitore che fornisce Servizi ad un reparto aziendale
Type II Service Provider	Type II Service Provider	Fornitore dei servizi di Tipo II	Fornitore che fornisce Servizi a più reparti aziendali)
Type III Service Provider	Type III Service Provider	Fornitore dei servizi di Tipo III	Fornitore che fornisce Servizi a Clienti esterni
<b>U</b> Underpinning contract (UC)	Contratto di Subfornitura (UC)		
Uninterruptible Power Supply (UPS)	Gruppo di continuità (UPS)		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

Unit Cost	Costo unitario		
Unskilled Service Desk	Service Desk Generico		
Upgrade	Upgrade	Aggiornamento ad un livello superiore	
Upgrade notes	Note sull'upgrade	Note sull'aggiornamento al livello superiore	
Uptime	Uptime	Tempo di disponibilità	Periodo di tempo in cui il servizio è disponibile
Urgency	Urgenza		
Urgent change	Cambiamento urgente		
Usability	Fruibilità	Facilità di utilizzo	Facilità con cui un Servizio, un'Applicazione o un Prodotto possono essere utilizzati
Use Case	Use Case	Scenario d'utilizzo	Tecnica per descrivere gli scenari di uso di un Servizio: funzionalità, obiettivi e test di progetto
User	Utente		
User acceptance	Approvazione dell'utente	Accettazione da parte dell'utente	
User Profile (UP)	User Profile (UP)	Profilo utente	
User support	Supporto utente		
User-friendliness	Facilità d'uso per l'utente		
Utility	Utilità	Funzionalità offerta da un Servizio per soddisfare i bisogni degli utenti	
Utility Cost Center (UCC)	Centro di Costo Pratico (UCC)	Centro di costo dei servizi comuni	
<b>V</b> Validation	Validazione		
Validity	Validità		
Value Chain	Catena del valore		
Value Creation	Creazione del valore		
Value for Money	Rendibilità (Valore in cambio di denaro)		
Value Network	Rete del valore	Rete della creazione del valore	
Value on Investment (VOI)	Value on Investment (VOI)	Valore ottenuto dall'investimento (VOI)	
Value-capture	Cattura del valore		
Variable Cost	Costo variabile		
Variable Cost Dynamics	Dinamiche del costo variabile (VCD)		
Variance	Varianza		
Variance analysis	Analisi di varianza		
Variant	Variante		
Vendor-Managed Use	Vendor-Managed Use	Gestione delle Licenze SW da parte del Fornitore esterno o dal Forn. Dei Servizi	
Verifiability	Possibilità di verifica	Verificabilità	
Verification	Verifica		
Verification and Audit	Verification and Audit	Verifica e Controllo	
Version	Versione		
Version control	Controllo delle versioni		
Version identifier	Identificativo della versione		
Version number	Numero di versione		
Virtual service desk	Service Desk Virtuale	Centro virtuale dei servizi	Grazie agli strumenti tecnologici appare centralizzato mentre è geograficamente distribuito
Virus	Virus		
Vision	Vision	Visione	Visione di cosa un'Organizzazione vuole diventare, indicata dalla Direzione
Vital Business Function (VBF)	Funzione vitale del business	Funzione vitale (essenziale) dell'azienda	
Vulnerability	Vulnerabilità		
<b>W</b> Warning	Avviso		
Warm standby	Ripristino a caldo / Risorse per garantire la Continuità		Macchina pronta ad intervenire immediatamente in caso di problemi).
Warranty	Garanzia		
Work In Progress (WIP)	Lavori in corso (WIP)		

itSMF ITALIA  
ITSM v3 Terminology

<b>Work Instruction</b>	Istruzione di lavoro	Istruzione operative / Nota Operativa	
<b>Workaround</b>	Workaround	Elusione temporanea	
<b>Workflow Diagram (WFD)</b>	Diagramma di Flusso		
<b>Workflow position</b>	Posizione all'interno del flusso di lavoro		
<b>Workload</b>	Carico di lavoro		
<b>Workload management</b>	Workload management	Gestione dei carichi di lavoro	
<b>Work Package</b>	Work Package	Pacchetto Lavoro	Insieme di informazioni rilevanti per la creazione di uno o più prodotti.
<b>Workplace</b>	Luogo di lavoro		
<b>Workstation</b>	Postazione di Lavoro (PdL)	Workstation	
<b>Worm</b>	Worm	Bug, virus	Letteralmente "verme", in ambito IT si riferisce a una tipologia di virus.

*“Page intentionally left blank”*

---

*“Page intentionally left blank”*

Verifica di Bilancio	Balance Check		
Verifica di Passaggio	Gate Review		
Verifica ed accertamento della Configurazione	Configuration Verification and Audit		
Verification and Audit	Verification and Audit		Verifica e Controllo
Versione	Version		
Violazione del servizio	Service breach		
Virus	Virus		
Vision	Vision		Visione di cosa un'Organizzazione vuole diventare, indicata dalla Direzione
Voci di costo	Elements of cost		Elementi di costo
Vulnerability	Vulnerability		
Work Package	Work Package		Pacchetto Lavoro
Workaround	Workaround		Elusione temporanea
Workaround manuale	Manual Workaround		
Workload management	Workload management		Gestione dei carichi di lavoro
Worm	Worm		Bug, virus
			Letteralmente "verme", in ambito IT si riferisce a una tipologia di virus.





Second line support		
Supporto di secondo livello		
Third two support		
Supporto di terzo livello		
Third-line support		
Supporto di terzo livello		
Three three support		
Supporto di terzo livello		
Follow the Sun Support		
Supporto tecnico		
Technical Support		
Supporto utente		
User support		
Grow the Business (GTB)		
Sviluppare il business (GTB)		
New services development (NSD)		
Sviluppo nuovi servizi (NSD)		
System Management		
System Management		
Tag Return		
Tag Return		
External target		
Target esterno		
Differential Charging		
tariffazione differenziale		
Processing rate		
Tasso di elaborazione		
Interactive processing rate		
Tasso di elaborazione interattiva		
Response rate		
Tasso di risposta		
Transaction rate		
Tasso di transazione		
Tactical		
Tattico		
Business Continuity Team		
Team della Business Continuity		
Team Manager		
Team Manager		
Service Management Technology		
Tecnologia per la gestione del servizio		
Teleatics		
Teleatica		
Timeliness		
Tempestività		
End User Processing Time (EUP/T)		
Tempo di Elaborazione per l'utente finale (EUP/T)		
End User Down Time (EUD/T)		
Tempo di DownTime per l'utente finale (EUD/T)		
Tempo d'indisponibilità per l'utente finale		
Reaction time		
Tempo di reazione		
Detection time		
Tempo di rilevazione		
Repair time		
Tempo di riparazione		
Recovery time		
Tempo di ripristino		
Resolution time		
Tempo di risoluzione		
Response Time		
Tempo di risposta		
Cycle Time		
Tempo di trattamento		
Elapsed time		
Tempo trascorso		
Terms of Reference (TOR)		
Termini di riferimento (TOR)		
Third Party		
Terza parte		
Trusted Third Party (TTP)		
Terza Parti di fiducia (TTP)		
Test		
Test		
Integration Testing		
Test d'integrazione		
Throughput / Rendimento		
Throughput		
Capacità di trattamento / di rendimento		
Volume di prodotto da un sistema		
Call Type		
Tipo di chiamata		
CI Type		
Tipo di CI		
Release Type		
Tipo di Release		
Cost Type		
Tipologia di costo		
Tolerance		
Tolleranza		
Tolerance (al gusto)		
Tolleranza (al gusto)		
Fault Tolerance		
Tolleranza ai guasti / malfunzionamenti		
Traceability		
Tracciabilità		
Status Accounting		
Tracciamento dello stato		

Software del sistema	System software	
Software Process Improvement and Capability Determination (SPICE)	Software Process Improvement and Capability Determination (SPICE)	
Software Release	Software Release	Rilascio software
Soglia	Threshold	
Soglia di escalation	Escalation threshold	
Soluzione del servizio	Service solution	
Sovaccarico	Overhead	Se riferito alle spese, spese generali E' un aggettivo che indica il superamento di valori soglia, quindi sovaccarichi, se riferito ad elaborazioni informatiche
Spamming	Spamming	
Specifica	Specification	Caratteristica
Specifico, Misurabile, Accettabile, Realistico, Connesso al tempo (SMART)	Specific, Measurable, Acceptable, Realistic, Time-bound (SMART)	
Spesa operativa (OPEX)	Operational Expenditure (OPEX)	
Sponsor	Sponsor	
Stabilità	Stability	
Stabilità	Steadiness	
Stakeholder	Stakeholders	Parti interessate Tutte le persone che sono interessate o hanno influenza su un Servizio o su un altro elemento di organizzazione
Standard	Standard	Normativa
Standard Change	Standard Change	Cambiamento standard
Standardizzazione	Standardisation	Normalizzazione
Stato	State	
Stato	Status	
Stima	Estimation	
Stima dei prezzi	Pricing	Determinazione del prezzo
Stima dell'investimento del capitale	Capital Investment appraisal	
Storage Management / Gestione dell'archiviazione	Storage Management	Processo responsabile di gestire la memoria lungo il suo ciclo di vita
Strategia	Strategy	
Strategic Industry factors (SIF)	Strategic Industry factors (SIF)	Fattori strategici per l'industria (SIF) Siglia utilizzata in modo equivalente per i Fattori critici del Successo - CSI
Strategico	Strategic	
Strumento	Tool	Tool
Struttura (di ripartito) fissa	Fixed Facility	
Struttura ad albero	Tree Structure	
Struttura di configurazione	Configuration Structure	
Struttura di suddivisione del prodotto	Product Breakdown Structure	
Struttura mobile / portatile	Portable Facility	
Studio di Famiglia	Feasibility study	
Subfornitore	Supplier	
Subfornitore senior	Senior Supplier	
Subfornitore terze parti	Third-party supplier	
Super User	Super user	Utente esperto / Super Utente
Supervisione della qualità	Quality surveillance	
Supplier and Contract Database (SCD)	Supplier and Contract Database (SCD)	
Supplier Management	Supplier Management	Data Base dei Subfornitori e dei Contratti
Supply Chain	Supply Chain	Gestione dei Subfornitori
Supporto	Support	Attività nella catena del valore offerta dai Subfornitori
Supporto all'avvicinamento / alla nascita (ELS)	Early Life Support (ELS)	Assistenza
Supporto di Primo Livello	First Line Support	Supporto fornito per un Servizio nuovo o modificato per un certo tempo dopo il suo rilascio
Supporto di primo livello	Tier one support	

Service Desk Virtual	Virtual service desk	Centro virtuale dei servizi	Grazie agli strumenti tecnologici appare centralizzato mentre è geograficamente distribuito
Service Failure Analysis (SFA)	Service Failure Analysis (SFA)	Analisi del guasto del servizio	
Service Improvement Plan (SIP)	Service Improvement Plan (SIP)	Piano di miglioramento del servizio (SIP)	
Service Knowledge Management System (SKMS)	Service Knowledge Management System (SKMS)	Sistema di gestione della conoscenza del servizio	
Service Level Agreement (SLA)	Service Level Agreement (SLA)	Accordo sui Livelli di Servizio (SLA)	
Service Level Management (SLM)	Service Level Management (SLM)	Gestione dei livelli di servizio	
Service Level Package (SLP)	Service Level Package (SLP)	Pacchetto (o insieme) dei livelli di servizio	
Service Level Target	Service Level Target	Target / Obiettivo del livello di servizio	
Service Management Information System (SMIS)	Service Management Information System (SMIS)	Sistema Informativo della Gestione Servizi	
Service Manager	Service Manager	Responsabile del Servizio	
Service Operation	Service Operation	Esercizio e Conduzione dei Servizi	
Service Oriented Architecture (SOA)	Service Oriented Architecture (SOA)	Architettura orientata ai servizi (SOA)	
Service owner / Proprietario del servizio	Service owner	Titolare del Servizio: ruolo di responsabilità che il Servizio risponde alle specifiche	
Service Package	Service Package	Pacchetto del servizio	
Service Pipeline	Service Pipeline	Pipeline dei Servizi	Servizi in corso di realizzazione - parte del Portafoglio Servizi
Service Portfolio Management (SPM)	Service Portfolio Management (SPM)	Gestione del portafoglio dei servizi	
Service Reporting	Service Reporting	Reporting dei Servizi	Attività di produzione dei rapporti sui Servizi
Service Strategy	Service Strategy	Strategia del Servizio	
Service Support	Service Support	Supporto del Servizio	
Service Transition	Service Transition	Transizione del Servizio	Transizione dei Servizi: dalla Progettazione all'Operatività
Service Validation and Testing	Service Validation and Testing	Validazione e Test del Servizio	
Servicei gestiti	Managed Services		
Servizio	Service		
Servizio di business	Business Service		
Servizio di supporto	Supporting Service		
Servizio infrastrutturale	Infrastructure Service		
Servizio IT	IT service		
Servizio IT	IT Service		
Sezione sulla sicurezza	Security section		
Sfruttamento	Exploitation	Utilizzazione a proprio vantaggio	
Sicurezza	Security		
Simulaneo / Contemporaneo	Concurrent	Accesso concorrente	
Single Point Of Contact (SPOC)	Single Point Of Contact (SPOC)	Single Point Of Contact (SPOC)	Punto unico di contatto (PUC)
Single Point Of Failure (SPOF)	Single Point Of Failure (SPOF)		
Single Point Of Failure (SPOC)	Single Point Of Failure (SPOC)		
Sistema	System		
Sistema basato sulla conoscenza	Knowledge-based system		
Sistema di gestione della qualità (QMS)	Quality Management System (QMS)		
Sistema di qualità	Quality system		
Sistema distribuito	Distributed system		
Sistema esperto	Expert system		
Sistema informatico	Computer system		
Sistema informatico	Information system		
Sistema Legacy	Legacy system		
SLA basati sul cliente	Customer Based SLAs		
SMART	SMART		
Software applicativo	Application software		
Software Asset Management (SAM)	Software Asset Management (SAM)	Gestione degli Asset Software	

Risultato	Outcome	Esito
Risultato di business	Business outcome	
Risultato per il cliente	Customer outcome	
Ritiro	Retire	Sopprimere
Ritorno alla fase normale	Return to normal phase	
Ritorno alla normalità	Return to Normal	
Robustezza	Robustness	Grado di ridondanza, solidità
Rollout	Rollout	
Root Cause Analysis (RCA)	Root Cause Analysis (RCA)	Analisi della causa originaria
Run the Business (RTB)	Run the Business (RTB)	
Role	Role	Condurre l'Azienda o l'Organizzazione
Safety	Safety	Sicurezza
SAM Database	SAM Database	Data Base contenenti i dati per supportare il Software Asset Management
Scalabile	Scalable	
Scalabilità	Scalability	Essenzialità
Scenario di cambiamento	Change Case	
Scenario d'impatto	Impact scenario	
Schedule of Changes (SC)	Schedule of Changes (SC)	Programma / Pianificazione dei Cambiamenti
Script di diagnosi	Diagnostic Script	Insistere strutturato di domande usate dal Service Desk per fare le giuste domande e aiutare lo staff a classificare, risolvere e assegnare gli incidenti
Serviziana ordinaria/pubblica	Clean desk	Tavolo in ordine
Security Management	Security Management	Gestione della sicurezza
Security Manager	Security Manager	Responsabile della sicurezza
Security Officer	Security Officer	Funzionario per la sicurezza
Senior management	Senior management	Direzione Senior o di livello elevato
Sensibilità	Sensitiveness	
Sensibilizzazione alla Sicurezza	Security awareness	Consapevolezza della sicurezza
Separazione degli interessi (SoC)	Separation of Concerns (SoC)	
Separazione dei compiti	Separation of duties	
Server	Server	
Service Acceptance Criteria (SAC)	Service Acceptance Criteria (SAC)	Criteri di accettazione del servizio (SAC)
Service Asset and Configuration Management (SACM)	Service Asset and Configuration Management (SACM)	Gestione degli Asset e delle Configurazioni del Servizio
Service Base SLA	Service Based SLAs	SLA basati sul servizio
Service capacity management	Service Capacity Management (SCM)	Gestione della Capacità del Servizio
Service Catalogue Management (SCM)	Service Catalogue Management (SCM)	Gestione del Catalogo Servizi
Service Delivery	Service Delivery	
Service Deployment	Service deployment	
Service Design	Service Design	
Service Design Package (SDP)	Service Design Package (SDP)	Pacchetto di progettazione del servizio
Service desk	Service Desk	Centro servizi
Service Desk Centralizzato	Central Service Desk	
Service Desk Esperto	Expert Service Desk	
Service Desk Generico	Unskilled Service Desk	
Service Desk Locale (distribuito)	Local (distributed) Service Desk	
Service Desk Specializzato	Skilled Service Desk	

Resolution Processes	Risoluzione	Processi di Risoluzione
Resource capacity management	Resource Capacity Management (RCM)	Gestione della Capacità delle risorse
Responsible del livello di servizio	Service level manager	Service level manager
Responsabile della rete	Network Manager	Gestore della Rete
Responsabile IT	IT manager	IT manager
Rete	Network	Network
Rete del valore	Value Network	Rete della creazione del valore
Revisione	Review	Review
Revisione del sistema di qualità	Quality system review	Revisione
Revisione della qualità	Quality review	Revisione
Revisione Post Implementazione Review (PIR)	Post Implementation Review (PIR)	Post Implementation Review (PIR)
Revisione post-progetto	Post-project review	Revisione
Revisione super partes	Peer review	Revisione
Revisore	Reviewer	Revisione
Ricerca	Investigate	Revisione
Ricerca	Investigate	Revisione
Richiesta di business	Business request	Esigenza di business
Richiesta di servizio	Service Request	Richiesta da un utente per il supporto, la delivery, l'informazione, l'avviso o la documentazione, che non è un guasto nell'infrastruttura IT.
Ridimensionamento	Downsizing	Revisione
Ridondanza	Redundancy	Revisione
Rilevazione	Detection	Revisione
Rimedio	Remediation	Revisione
Riparabilità	Repairability	Revisione
Riparazione	Repair	Revisione
Ripristinare	Restore, to	Revisione
Ripristino	Recovery	Recupero
Ripristino	Recovery (1) - as in "regain function"	Revisione
Ripristino	Recovery (2) - as in "regain costs"	Revisione
Ripristino a caldo (hot standby)	Hot Standby	Revisione
Ripristino a caldo / Risorse per garantire la Continuità	Warm standby	Macchina pronta ad intervenire immediatamente in caso di problemi.
Ripristino graduale	Gradual recovery	Revisione
Ripristino graduale, a freddo (cold standby)	Cold Standby	Revisione
Ripristino immediato	Immediate Recovery	Revisione
Ripristino immediato	Intermediate Recovery	Revisione
Ripristino veloce	Fast Recovery	Revisione
Rischio	Risk	Revisione
Riservatezza	Confidentiality	Confidenzialità
Riservatezza, Integrità e Disponibilità (CIA)	Confidentiality, Integrity and Availability (CIA)	Revisione
Risoluzione	Resolution	Revisione
Risoluzione	Solving	Revisione
Risolvere	Resolve, to	Revisione
Risorse	Facilities	Revisione
Risorse	Resource	Revisione
Risorse di comunicazione	Communication facility	Servizi(o) di comunicazione
Ristabilimento (del servizio)	Restoration (of service)	Ripristino

Reattivo	Record	Registrazione	
Record	Record	Registrazione	
Registration Authority (RA)	Registration Authority (RA)	Registrazione	Autorità preposta alla registrazione delle certificazioni
Registrazione	Registrazione	Registrazione	
Registrazione del Rischio	Risk Log	Registrazione	
Registrazione di Errore Nuovo (KER)	Known Error Record (KER)	Registrazione	Record dell' Errore Nuovo
Registro dei cambiamenti	Change log	Registrazione	
Registro dei rischi	Risk register	Registrazione	vedi: risk log
Registro delle questioni	Issue Log	Registrazione	
Registro, verbo Rilevare	Register	Registrazione	
Regole di indirizzo	Charging Policy	Registrazione	
Relazione	Relation	Registrazione	
Relazione con il cliente	Customer Relation	Registrazione	
Relazioni	Relationships	Registrazione	
Release	Release	Registrazione	
Release and Deployment Management	Release and Deployment Management	Registrazione	Rilascio / Messa in produzione
Release completa	Full release	Registrazione	
Release di emergenza	Emergency Release	Registrazione	
Release Management	Release Management	Registrazione	Gestione della Release
Release package	Release package	Registrazione	
Release Process	Release Process	Registrazione	
Release Record	Release Record	Registrazione	Processo di Release
Rendibilità (Valore in cambio di denaro)	Value for Money	Registrazione	Registrazione della Release / Record di Release
Rendimento del capitale investito (ROCE)	Return On Capital Employment (ROCE)	Registrazione	
Rendimento dell'investimento (ROI)	Return on Investment (ROI)	Registrazione	
Reparto	Department	Registrazione	Ufficio
Reperto acquisti	Purchasing department	Registrazione	
Reporto di esercizio	Operations department	Registrazione	
Report	Report	Registrazione	Reporto
Report di servizio	Service report	Registrazione	
Report sui livelli di servizio	Service level report	Registrazione	
Report sull'incidente (IR)	Incident Report (IR)	Registrazione	Rapporto sull'incidente
Reporting	Reporting	Registrazione	Emissione dei rapporti
Repressivo	Repressive	Registrazione	
Request for Change (RFC)	Request for Change (RFC)	Registrazione	Richiesta di Cambiamento (RFC)
Request for Information (RFI)	Request for Information (RFI)	Registrazione	Richiesta di Informazioni
Request for Proposal (RFP)	Request for Proposal (RFP)	Registrazione	Richiesta offerta
Request Fulfillment	Request Fulfillment	Registrazione	Adempimento della richiesta
Requirements Portfolio	Requirements Portfolio	Registrazione	Portafoglio dei requisiti
Requisiti dei Livelli di Servizio (SLR)	Service Level Requirements (SLR)	Registrazione	
Requisiti delle risorse	Resource requirements	Registrazione	
Requisito	Requirement	Registrazione	
Requisito di business	Business Requirement	Registrazione	
Riscontro dello stato della configurazione	Configuration Status Account	Registrazione	

Process owner	Process Owner	Proprietario/Titolare del processo, responsabile della rispondenza del Processo ai suoi obiettivi
Processi di gestione del servizio	Service Management processes	
Processo	Process	
Processo di business	Business Process	
Processo operativo	Operational process	
Processo per fare offerte	Tendering process	
Procurement	Procurement	
Prodotto	Product	
Prodotto preconfezionato	Off the Shelf	Prodotto pronto all'impiego
Produttore	Producer	Questo ruolo rappresenta il creatore(i) di un prodotto che è soggetto ad un controllo di Qualità.
Produzione	Production	
Profilo di rischio	Risk Profile	
Pro-forma	Pro-forma	
Progetto	Project	
Programma	Program	
Programma	Programme	
Programma di miglioramento del servizio (SIP)	Service Improvement Programme (SIP)	Insieme di progetti selezionati, pianificati e gestiti in modo coordinato
Programma di revisione e verifica	Audit Programme	
Programma per la Gestione del Servizio	Service Management Programme	
Project management	Project management	
Project management team	Project management team	
Project Manager	Project Manager	
Project Plan	Project Plan	
Project Quality Plan	Project Quality Plan	
Projected Service Outage (PSO)	Projected Service Outage (PSO)	
Projected Service Outage (PSO)	Projected Service Outage (PSO)	Documento che identifica gli effetti di Cambiamenti e Test sulla qualità del Servizio)
Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)	
Promto per...	Standby	Risorse pronte per...
Prospettiva di controllo	Control perspective	
Prova di collaudo	Acceptance test	Collaudo
Punto centrale di contatto	Central point of contact	
Punto di assistenza	Review	
Punto di servizio	Service point	Service point
Punto d'osservazione	Observation point	
Qualifica	Qualification	
Qualità	Quality	
Qualità del Servizio	Quality of Service	
Quality assurance (QA)	Quality Assurance (QA)	Assicurazione della Qualità
Quick Win	Quick Win	
Quick Win	Quick Win	Attività di miglioramento che può produrre benefici in tempi rapidi
Raccolta dati	Data collection	
Raccomandazione di chiusura del progetto	Project closure recommendation	
Raggiungimento dei livelli di servizio	Service achievement	
Rapporto di fine fase	End Stage Report	
Rapporto di fine progetto	End Project Report	
Rapporto sulle Eccezioni	Exception Report	
Realizzazione	Fulfillment	Adempimento / Esecuzione
Realizzazione dei benefici	Benefits realization	

R

Q

Piano di sicurezza	Security plan		
Piano per l'eccezione	Exception Plan		
Piattaforma informatica	Computer platform		
Piotta	Pilot		
Prata informatico	Cracker	Cracker	
Policy	Policies	Politica / Norma	
Policy della sicurezza informatica	Information security Policy	Politica (norma) per la sicurezza delle informazioni	
Policy di release	Release policy	Politica di Release	
Policy di sicurezza	Security Policy	Politica della Sicurezza	
Politica della Qualità	Quality policy		
Portabilità	Portability		
Portabilità	Portability		
Portabilità	Portability		
Portoglio dei servizi	Portfolio of Services		
Portoglio dei servizi	Service portfolio		
Portoglio Management	Portfolio Management	Gestione del Portoglio	
Posizione all'interno del flusso di lavoro	Workflow position		
Possibilità di correzione	Correctability	Correggibilità	
Possibilità di riutilizzo	Reusability	Possibilità di riuso	
Possibilità di trasferimento	Transferability	Trasferibilità	
Possibilità di verifica	Verifiability	Verificabilità	
Posizione di Lavoro (PL)	Workstation	Workstation	
Posizione di Osservazione Tecnica (TOP)	Technical Observation Post (TOP)	Riunioni del Supporto tecnico per discutere e risolvere problemi di Disponibilità e di prestazioni Servizi	Team dedicato di specialisti IT si focalizzano su di un singolo aspetto della disponibilità
Potenzialità	Service Potential	Capacità / Attitudine	
Practice	Practice	Pratica	
Precisione	Accuracy	Accuratezza, pertinenza	
Predispozione di standby	Standby arrangements		
Prequisito per il successo (PFS)	Prerequisite for Success (PFS)		
Previsione della Disponibilità del Servizio (PSA)	Projected Service Availability (PSA)		
Prezzo corrente	Going Rate		
Prezzo di mercato	Market price		
Prezzo fisso	Fixed Price		
Price break	Price break	Scomposizione(Grantarietà del prezzo	
PRINCE2	PRINCE2		
Principio di Pareto	Pareto Principle		
Priority	Priority		
Proattivo	Proactive		
Problem Management	Problem Management	Gestione dei problemi	
Problem manager	Problem manager	Responsabile della gestione dei problemi	
Problem Record	Problem Record	Registrazione (record) del problema	
Problema	Problem		
Problema di Progetto	Project Issue	Questione di progetto	
Procedura	Procedure		
Procedure operative standard (SOP)	Standard Operating Procedures (SOP)		
Process Manager	Process Manager	Responsabile del processo	

Organizzazione del servizio	Service organization	Organizzazione della erogazione dei Servizi da parte dell'Ente prescelto a farlo	Organizzazione internazionale per la standardizzazione (ISO)
Organizzazione del servizio	Service organization	Organizzazione internazionale per la standardizzazione (ISO)	International Organization for Standardization (ISO)
Optimizzare	Optimize		
Optimizzazione della fornitura del servizio (SPO)	Service Provisioning Optimization (SPO)		
Output	Output		
Outsourcing	Outsourcing	Esternalizzazione	
Owner	Owner	Proprietario / Titolare	
Pacchetto di Deployment	Deployment package	Pacchetto di Dispiegamento	
Pacchetto di rilascio e distribuzione del servizio	Service release and deployment package		
Package release	Package release	Release assemblato di varie release unit	
Parti di ricambio di riferimento	Definitive spares		
Partnership	Partnership	Collaborazione	Rapporto di collaborazione sinergica
Password	Password	Codice di accesso segreto	
Path	Path	Correzione, modifica di un programma	
Patterns of business activity (PBA)	Patterns of business activity (PBA)	Schema dell'attività di business	Profilo di carico di lavoro di una o più attività aziendali
Percentage of elaborazione per lotti	Batch processing rate	Tasso di elaborazione batch	
Percentage di risoluzione in prima istanza	First time fix rate		
Percentage di utilizzo	Percentage utilization		
Percorso critico	Critical path		
Performance	Performance	Prestazione	
Performance Anatomy	Performance Anatomy	Anatomia della prestazione	
Performance Management	Performance Management	Gestione delle prestazioni	
Personal Computer (PC)	Personal Computer (PC)		
Planificare il budget (Approvare e assegnare il Bilancio di Previsione (1) come stima di costi e ricavi)	Budgeting (2) - as in estimating cost & income		
Planificazione Basata sui Prodotti	Product Based Planning		
Planificazione del lavoro	Job Scheduling	Programmazione del lavoro	
Planificazione del servizio	Service Planning		
Planificazione della Business Continuity	Business continuity planning	Planificazione della Continuità del Business	
Planificazione della Capacità	Capacity Planning		
Planificazione della continuità dei servizi informativi	IT service continuity planning	Programma/Progetto	
Plan	Plan		
Piano dei cambiamenti	Change plan		
Piano della sicurezza informatica	Information security plan		
Piano di Back-out	Back-out Plan	Piano di Roll-back	Piano di ripristino della situazione precedente
Piano di Business recovery	Business recovery plan		
Piano di Comunicazione	Communication Plan		
Piano di continuità del servizio	Service continuity plan		
Piano di Gestione del Servizio	Service Management Plan		
Piano di miglioramento dei processi	Process improvement plan		
Piano di produzione	Production plan		
Piano di qualità	Quality plan		
Piano di Qualità dei Servizi (SQP)	Service Quality Plan (SQP)		

Near-shore	Near-Shore	Fornitura dei Servizi da una località di un Paese vicino a quello in cui risiede il Cliente	
Necessità del cliente	Customer needs		
Necessità di business	Business needs		
Net Present Value (NPV)	Net Present Value (NPV)	Valore netto attuale	
Network administrator	Network administrator	Amministratore di rete	
Network Management	Network management	Gestione della Rete	
Non far nulla	Do nothing	Nessuna azione	
Non affidato	Nonrepudiation	Non rifiuto	
Norme di qualità ISO	ISO quality standards	Standard di qualità ISO	
Norme per il CSI	CSI Policies		
Note di correzione	Fix notes		
Note di rilascio	Release notes		
Note sull'upgrade	Upgrade notes	Note sull'aggiornamento al livello superiore	
Notifica di avvio del progetto	Project start-up notification		
Notifica di chiusura del progetto	Project closure notification		
Numero di serie	Serial number	Seriale	
Numero di versione	Version number		
Obiettivo	Objective		
Obiettivo	Target	Target	
Obiettivo del punto di ripristino	Recovery Point Objective		
Obiettivo del servizio	Recovery objective		
Obiettivo del tempo di ripristino	Recovery Time Objective		
Obiettivo della manutenzione del servizio	Service Maintenance Objectives (SMO)		
Obiettivo di business	Business Objective		
Obiettivo di business recovery	Business recovery objective	Obiettivo di recupero delle attività aziendali dopo interruzioni IT/Service	
Obsolescenza	Obsolescence		
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	Camera del Commercio	
Office of Public Sector Information (OPSI)	Office of Public Sector Information (OPSI)	Ufficio Informazioni del Settore Pubblico	
Off-shore	Off-shore	Estero	
On-shore	On-shore	Nazionale	
Operations Control	Operations Control	Controllo dell'esercizio / delle operazioni	
Operations Bridge	Operations Bridge	Sala di controllo	
Operations Management	Operations Management	Gestione dell'esercizio / delle operazioni	
Operations Management	Operations Management	Localizzazione fisica dove i Servizi e l'Infrastruttura sono controllati e gestiti	
Operatività continua	Continuous Operation	Funzionamento continuo	
Operativo	Operational	In servizio, disponibile per il servizio	
Operazione	Operation(s)	Esercizio	
Operazioni di business	Business Operations	L'utilizzo del termine "operations" fa riferimento a tutte quelle attività svolte per l'erogazione del servizio	
Operazioni di manutenzione e riparazione (MRO)	Maintenance and Repair Operations (MRO)		
Operazione di ripristino	Recovery Option (1) - as in "regain function"		
Operazione di ripristino	Recovery Option (2) - as in "regain costs"		
Orario di disponibilità del sistema	System opening hours		
Orario di servizio	Service Hours		
Orario di supporto	Support Hours		
Organizzazione	Organisation		

Metrica	Absorption costing	Includere i costi diretti ed indiretti
Metrica esterna	External Metric	
Metrica di Tensione	Tension Metrics	Insieme di Metriche collegate in cui i miglioramenti ad una hanno un effetto negativo su un'altra
Middleware	Middleware	Software che collega due o più componenti Software o Applicazioni
Miglioramento continuo	Continuous Improvement	
Miglioramento del servizio	Service Improvement	
Mitaccia	Threat	Pericolo
Minor Release	Minor Release	Release Minore
Mistificazione	Spoofing	Mitigazione
Misura logica	Logical measure	
Misura per la riduzione del rischio	Risk Reduction Measure	
Misure correttive	Corrective measures	
Misure di rilevazione	Detection measures	
Misure fisiche	Physical measures	
Misure organizzative	Organizational measures	
Misure preventive	Preventive measures	
Misure repressive	Repressive measures	
Mitigare	Mitigate	
Modelazione	Modeling	
Modelazione Analitica	Analytical Modeling	
Modelli di simulazione	Simulation modeling	
Modello	Model	
Modello degli Obiettivi per l'Allineamento Strategico (SAOM)	Strategic Alignment Objectives Model (SAOM)	
Modello dei costi	Cost Model	
Modello del processo	Process model	
Modello di costo del tipo Costo per Cliente	Cost-by-Customer Cost Model	
Modello di costo del tipo Costo per Servizio	Cost-by-Service Cost Model	
Modello di gestione dei cambiamenti	Change Model	
Modello di Kanoo	Kano Model	Modello di soddisfazione del Cliente
Modello di Miglioramento Continuo del Servizio	Continual Service Improvement Model	
Modello di misurazione della disponibilità IT	IT Availability Metrics Model (ITAMM)	Modello di misurazione della disponibilità Informatica
Modello Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Plan-Do-Check-Act (PDCA) Model	
Modello RACI (Responsible, Capo, Consultato, Informato)	RACI model (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)	
Modifica	Modification	
Monitor Control Loop	Monitor Control Loop	
Monitoraggio	Monitoring	Controllo
Monitoraggio Attivo	Active Monitoring	
Monitoraggio dei Livelli di Servizio	SLA Monitoring (SLAM)	Controllo dei livelli di servizio
Monitoraggio passivo	Passive Monitoring	
Monitoraggio proattivo	Proactive Monitoring	
Monitoraggio reattivo	Reactive Monitoring	
Monitorare	Monitor, to	Controllare
Multilevel SLA	Multilevel SLAs	SLA Multilivello
Customer Level e Service Level	Customer Level e Service Level	Documento di accordo sui livelli di servizi composto da Corporate Level.

Knowledge Management	Knowledge process outsourcing (KPO)	Gestione della conoscenza
Knowledge process outsourcing (KPO)	Known Error Database (KEDB)	Database degli Errori Noti
Lessons Learned Report	Lessons Learned Report	Rapporto su ciò che abbiamo appreso
Libreria sicura	Secure library	
License Management	License Management	Gestione delle licenze
Linea di Servizio (LOS)	Line of Service (LOS)	
Linea guida	Guideline	
Lista delle azioni	Action lists	Tabulato delle azioni
Lista di Controllo del Prodotto	Product Checklist	
Live	Live	In funzione / Operativo
Livello	Tier	Strato
Livello del CI	CI level	
Livello di equipaggiamento	Equipment level	
Livello di qualità	Quality level	Manutnità
Livello di servizio (Lds)	Service level	
Livello di sicurezza	Security level	
Luogo di lavoro	Workplace	
Magazzino sicuro	Secure store	
Maggiorazione	Surcharging	Aumento
Major Incident	Major Incident	Incidente Critico
Major Release	Major Release	Rilascio principale
Malfunzionamento	Fault	
Management	Management	Gestione
Management Information Systems (MIS)	Management Information Systems (MIS)	Sistemi per le informazioni gestionali
Management System	Management System	Sistema di gestione
Mandato del Progetto	Project Mandate	
Manutenibilità	Maintainability	Facilità di effettuare la manutenzione
Manutenzione	Maintenance	
Manutenzione adattiva	Adaptive maintenance	
Manutenzione applicativa	Application maintenance	Manutenzione delle applicazioni
Manutenzione correttiva	Corrective maintenance	
Manutenzione evolutiva	Additive maintenance	
Manutenzione funzionale	Functional maintenance	
Manutenzione preventiva	Preventive maintenance	
Market space	Market space	Mercato potenziale
Matrice delle Autorità	Authority Matrix	
Maturnità	Maturity	
Maturnità del processo	Process Maturity	
Mean Time Between Failures (MTBF)	Mean Time Between Failures (MTBF)	Tempo medio fra i guasti (MTBF)
Mean Time Between System Incidents (MTBSI)	Mean Time Between System Incidents (MTBSI)	Tempo medio tra gli incidenti del sistema (MTBSI) o Tempo medio tra due interruzioni di sistema
Mean Time To Repair (MTTR)	Mean Time To Repair (MTTR)	Tempo medio della riparazione (MTTR)
Mean Time To Restore Service (MTTRS)	Mean Time To Restore Service (MTTRS)	Tempo medio fra l'occorrenza di un guasto ed il ripristino del servizio, anche conosciuto come downtime.
Mecanismo della Release	Release Mechanism	

Infrastruttura IT	Infrastruttura	IT Infrastructure	Ingeneria della conoscenza
		Knowledge engineering	Ingegnere
		Initiator	Innesco
		Trigger	Soglia di attivazione
		Input	
		Insource / Internalizzazione	Mantenimento di una attività all'interno dell'azienda
		Insourcing	Fornitura interna
		Installability	Facilità d'installazione
		Install	Installare
		Installation	Installazione
		Institute of Service Management	
		Integration	Integrazione
		Integrity	Integrità
		Interactive Voice Response (IVR)	Intervento a voce (IVR)
		Interconnectivity	Interconnessione dei sistemi aperti (OSI)
		Interconnectivity	Interconnettività
		Interface	Interfaccia
		Interface del fornitore del servizio (SPI)	Interfaccia del fornitore del servizio (SPI)
		Interfacibility	Interfacibilità
		Internal Rate of Return (IRR)	Tasso di ritorno interno
		Internet Service Provider (ISP)	Fornitore di servizi internet
		Interoperability	Interoperabilità
		Interoperability	Interoperabilità
		Interrogation	Interrogazione
		Interruption	Interruzione
		Interruption	Interruzione del servizio
		ISO 9000	ISO 9000
		ISO 9001	ISO 9001
		ISO/IEC 17799	ISO/IEC 17799
		ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
		ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001
		Snapshot	istantanea (fotografia)
		Work Instruction	Istruzione di lavoro
		IT Operations	IT Operations
		IT Operations Control	Controllo dell'esercizio IT
		IT Operations Management	Gestione dell'esercizio IT
		IT Operations Management function (IT Operations Control and Facilities Management)	Gestione della continuità dei servizi IT (ITSCM)
		IT Service Continuity Management (ITSCM)	Gestione della continuità dei servizi IT (ITSCM)
		IT service continuity manager	Responsabile della continuità dei servizi IT
		IT service continuity plan	Piano di continuità dei servizi IT
		IT Service Management (ITSM)	Gestione dei servizi IT (ITSM)
		IT Service Management Forum (ISMF)	Forum per la Gestione dei Servizi Informatici
		IT Steering Group (ISG)	Gruppo di Governo IT (ISG)
		ITTL	ITTL
		ITTL Certification Management Board (TCMB)	Comitato di gestione delle certificazioni ITTL
		Job Description	Descrizione della mansione / lavoro
		Key Business Driver	Elementi principali che indirizzano il business
		Knowledge Base	Archivio della conoscenza

Quasso	Failure		
	Driver		
	Hacker		
	Hacker	Pratica informatico	Un hacker si limita a violare i sistemi altrui, senza fare danni. A differenza del cracker il cui scopo è proprio quello di creare con dolo dei problemi ai sistemi violati.
	Hardware		
	Help Desk		
	High Availability		
	High Level Concerns		
	High Level Concerns	Relazioni di alto livello	
	Highlight Report		
	ICT		
	ICT		
	Identificativo	Tag	
	Identificativo della versione	Version identifier	
	Identificazione	Identification	
	Identificazione della Release	Release Identification	
	Identificazione delle configurazioni	Configuration Identification	
	Identità	Identify	
	Impacchettamento della Release	Release Packaging	
	Impatto	Impact	
	Impegno	Escrow	
	Implementazione	Implementation	
	Incidenti control	Incident control	
	Incidenti Management	Incident Management	
	Incidenti Record	Incident Record	
	Incidenti Manager	Incident Manager	Responsabile della Gestione degli Incidenti
	Incidente	Incident	Un incidente è ogni evento il quale non è parte di una operazione standard di un servizio e il quale causa, o potrebbe causare una interruzione a, o una riduzione nella qualità di quel servizio.
	Incidenti relativi alla Sicurezza	Security Incident	
	Indagine sulla soddisfazione del cliente	Customer Satisfaction Survey (CSS)	
	Indicatore di Performance (PI)	Key Performance Indicator (KPI)	Key Performance Indicator (KPI)
	Indicazioni post-progetto	Follow-on Action Recommendations	Raccomandazioni post-progetto
	Indireggiate, ripiegare	Fall Back	Ricaduta
	Indisponibilità pianificata	Planned Downtime	Tempo di interruzione pianificato
	Informazione management	Information management	Gestione dell'informazione
	Information Security Management	Information Security Management (ISM)	Gestione della sicurezza delle informazioni
	Information Security Management System (ISMS)	Information Security Management System (ISMS)	Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni
	Information Security Manager	Information Security Manager	
	Information Systems Examination Board (ISEB)	Information Systems Examination Board (ISEB)	
	Information Technology	IT	IT
	Information technology (IT)	Information Technology (IT)	Tecnologie informatiche
	Information Technology Library (ITIL)	Information Technology Library (ITIL)	Tecnologie dell'informazione (IT)
	Informazione	Information	
	Informazioni di gestione	Management Information	Informazioni gestionali
	Infrastruttura	Infrastructure	
	Infrastruttura a Chiave Pubblica (PKI)	Public Key Infrastructure (PKI)	Accordo in crittografia che lega le chiavi pubbliche con le identità utenti
	Infrastruttura di dati	Data Infrastructure	

Fonte esterno di servizi	External Service Provider		
Fonte interno di servizi	Internal Service Provider		
Formata del servizio	Service provision		
Formata interna	Internal sourcing		
Forward Schedule of Changes (FSC)	Forward Schedul of Changes (FSC)		
Framework	Framework		
Framework del piano di business recovery	Business recovery plan framework		
Facilità	Usability		
Funzionalità	Function (2) - as in functionality		
Funzionalità	Functionality		
Funzionare / Operare	Operate		
Funzione	Function (1) - as in purpose		
Funzione del Service Desk	Service Desk function		
Funzione della Gestone delle Applicazioni	Application Management function		
Funzione della Gestione tecnica	Technical Management function		
Funzione di business	Business function		
Funzione informatica	Information function		
Funzione vitale del business	Vital Business Function (VBF)		
Funzione vitale (essenziale) dell'azienda	Funzione vitale (essenziale) dell'azienda		
Funzi Specifica	Off-Specification		
Gap Analysis	Gap Analysis		
Gara d'appalto	Tender		
Garanzia	Warranty		
Garanzia del servizio	Service Warranty		
Garanzia di Progetto	Project Assurance		
Gestione dei costi	Cost Management		
Gestione del ciclo di vita	Lifecycle management		
Gestione del rischio	Risk Management		
Gestione del servizio	Service management		
Gestione della crisi	Crisis Management		
Gestione della qualità	Quality management		
Gestione della Qualità Totale (TQM)	Total Quality Management (TQM)		
Gestione delle risorse	Resource management		
Gestione dell'inventario	Inventory management		
Gestione funzionale	Functional management		
Gestione integrata del ciclo di vita	Integrated life-cycle management (ILM)		
Gestione IT	IT management		
Gestione proattiva dei problemi	Proactive Problem Management		
Gestione tecnica	Technical management		
Gestire	Manage to		
Goal	Goal		
Good practice	Good Practice		
Governance	Governance		
Gráfico del Monitoreggio dei Livelli di Servizio	SLAM chart		
Gruppo di comunità (LPS)	Uninterruptible Power Supply (UPS)		
Gruppo di supporto	Support Group		

6

Descrivibilità	Operability		
ESourcing Capability Model for Client Organization (ESCM-SP)	ESourcing Capability Model for Client Organization (ESCM-CL)	Modello di valutazione delle potenzialità di approvigionamento delle organizzazioni clienti	
Esterno	External	fornitore di Servizi	
European Foundation for Quality Management (EFQM)	European Foundation for Quality Management (EFQM)		
Event Management	Event Management	Gestione degli eventi	
Evento	Event	Avvenimento	
Executive	Executive	Esecutivo	
Facilità d'aprendimento	Learnability		
Facilità di gestione	Managability		
Facilità di regolazione	Adjustability	Capacità di adattamento	
Facilità di ripristino	Recoverability		
Facilità di sostituzione	Replaceability		
Facilità di verifica	Audibility	Verificabilità / Controllabilità	
Facilità d'indagine	Surveysability	Capacità di indagine	
Facilità d'uso per l'utente	User-friendliness		
Facilities management	Facilities management	Gestione delle risorse/attrezzature (tecniche)	
Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	Analisi degli effetti e modalità di guasto	La FMEA fu sviluppata dalle forze armate statunitensi nel 1949, allo scopo di classificare i guasti in base all'impatto sul successo della missione e sulla sicurezza del personale e degli equipaggiamenti
Falsi appelli alla solidarietà	Hoax		
Fase	Stage		
Fase di allarme	Alert phase		
Fatturazione	Billing		
Fatturazione diretta	Hard charging		
Fault Management	Fault Management	Gestione dei guasti / malfunzionamenti	
Fault Tree Analysis (FTA)	Fault Tree Analysis (FTA)	Analisi della struttura dei malfunzionamenti (FTA)	
Feedback	Feedback	Opinione	
Financial management	Financial Management	Gestione finanziaria	
Financial management for IT services	Financial management for IT services	Gestione finanziaria per i servizi informativi	
Finestra di rilascio	Release window		
Finestra operativa di manutenzione	Maintenance window		
Finestra temporale dei cambiamenti	Change window		
Firma	Signature		
Firma digitale	Digital signature		
Fix demergera	Emergency fix		
Flessibilità	Flexibility		
Finasso monetario attualizzato	Discounted cash flow		
Focalizzazione sul cliente	Customer Focus		
Foglio delle specifiche	Specsheet		Spec Sheets traducono i Service Level Requirements (specifiche esterne) alle definizioni tecniche necessarie per fornire il servizio (specifiche interne)
Fornitori dall'esterno	Outsource, to		
Fornitore	Provider		
Fornitore / Provider di servizi IT	IT Service Provider		
Fornitore del servizio / di servizi	Service Provider		

Disaster recovery management	Disaster recovery management	Gestione del Disaster recovery	Calamità
Disaster	Disaster		
Disponibilità	Availability		
Disponibilità continua	Continuous Availability		
Disponibilità per l'utente finale (EUA)	End User Availability (EUA)		
Disponibilità reciproca	Reciprocal Arrangement		
Distaccamento	Secondment	Trasferimento di un dipendente (anche temporaneo) da una organizzazione ad un'altra	
Distribuzione automatica delle chiamate (ACD)	Automatic Call Distribution (ACD)	Assegnazione automatica delle chiamate (ACD)	
Documentazione	Documentation		
Documentazione delle configurazioni	Configuration documentation		
Documentazione di progetto	Project records		
Documento	Document		
Documento dei cambiamenti	Change document		
Documento dei Requisiti	Requirements document		
Documento di Inizio del Progetto (DIP)	Project Initiation Document (PID)		
Domain	Domain		
Downtime (DT)	Downtime (DT)	Tempo in cui i Servizi non sono disponibili per guasti	
Eccezione	Exception	Una situazione dove è possibile prevedere che ci sarà una deviazione oltre la tolleranza definita negli accordi stabiliti	
Economie di scala	Economics of scale	Economie di scala	
Economie di scopo	Economics of scope	Economie di gamma	
Effettuare un confronto con i dati di riferimento	Benchmarking		
Efficienza	Effectiveness		
Efficienza dei costi	Cost Effectiveness	Redditività / Profitabilità / Convenienza	
Efficienza	Efficiency		
Elaborazione Dati	Computer operations		
Elaborazione dei cambiamenti	Change processing	Adozione dei cambiamenti	
Elaborazione dei problemi	Problem processing		
Elaborazione dell'informazione	Information processing		
Elementi del Capitale	Capital Items		
Elemento della Configurazione (CI)	Configuration Item (CI)		
Elemento di costo	Cost Element		
Elemento software	Software Item	Attributo di un software	
Elemento degli Asset	Asset Register		
Emergency Change	Emergency Change	Cambiamento d'emergenza	
Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Comitato Consultivo sui Cambiamenti d'Emergenza (ECAB)	
Ente di Certificazione registrato (RCB)	Registered Certification Body (RCB)		
Enterprise Application Integration (EAI)	Enterprise Application Integration (EAI)	Integrazione delle applicazioni d'azienda	
Enterprise Architecture	Enterprise architecture	Architettura aziendale	
Enterprise Services Architecture (ESA)	Enterprise Services Architecture (ESA)	Architettura dei servizi aziendali	
Errore	Error		
Errore Noto	Known Error (KE)	Errore Conosciuto	
Escalation	Escalation	Problema la cui radice della causa è stata determinata	
Escalation gerarchica	Hierarchical Escalation		
Escalation funzionale	Functional Escalation	Escalation verso livelli a maggiore responsabilità di un problema non risolto da livelli inferiori	
Esclusività	Exclusiveness		

E

Data warehouse (DWH)	Database	Database	Base dati, base dati dati
Data-Information-Knowledge-Wisdom (DIKW)	Data-Information-Knowledge-Wisdom (DIKW)	Data-Information-Knowledge-Wisdom (DIKW)	Dati-Informazioni-Conoscenza-Saggezza (DIKW)
Data	Data	Data	Data
Data di riferimento	Reference Data	Reference Data	
Decipher	Decipher	Decipher	
Definitive Hardware Store (DHS)	Definitive Hardware Store (DHS)	Deposito di Riferimento dell'Hardware (DHS)	Localzione/ per l'archiviazione sicura di parti di hardware. Contiene pezzi di ricambio e stocks di hardware
Definitive Media Library (DML)	Definitive Media Library	Libreria di Riferimento dei Media	Localzione/ per l'archiviazione sicura di Elementi di configurazione - CI Software
Definitive Software Library (DSL)	Definitive Software Library (DSL)	Libreria di Riferimento del Software (DSL)	Localzione/ in cui le versioni definitive e approvate di tutti i CI Software sono archiviate con sicurezza. Repository che mantiene le versioni definitive autorizzate (master copies) di tutti i CI del software
Definizione del servizio	Service definition	Deterioramento	
Degradazione	Degradation	Deteriorabile	Risultati prodotti erogabili agli utenti
Deliverabile (risultati) erogabile	Deliverable	Delta Release	Release che comprende solo i componenti di una Release che sono cambiati dall'ultima emissione
Delta release	Delta Release	Demand Management	Gestione della domanda
Demand Management	Demand Management	Demand Modeling	Modellazione della domanda
Demand Modeling	Demand Modeling	Deployment	Installazione e messa in funzione
Deprezzamento	Depreciation	Design	Progettazione, Ammortamento
Descrizione del prodotto	Product Description	Design	Concepimento / Progetto
Design	Design	Design	
Designi successivi	Post holders	Design	
Determinazione dei costi	Costing	Design	
Determinazione dei costi standard	Standard costing	Design	
Development	Development	Diagnosi	Sviluppo
Diagnosi	Diagnosis	Diagnosi	
Diagnosi dei problemi	Problem diagnosis	Diagnosi	
Diagramma a spina di pesce	Fishbone Diagram	Diagramma di Ishikawa	Sinonimo di Diagramma di Ishikawa
Diagramma Causa / Effetto	Cause / Effect Diagram	Diagramma di Ishikawa	
Diagramma delle attività	Activity Network	Diagramma di Ishikawa	
Diagramma di Flusso	Workflow Diagram (WFD)	Diagramma di Ishikawa	
Diagramma di Flusso del prodotto	Product Flow Diagram	Diagramma di Ishikawa	
Diagramma di Gantt	Gantt chart	Diagramma di Ishikawa	
Diagramma di Ishikawa	Ishikawa Diagram	Diagramma di Ishikawa	
Dichiarazione dei requisiti (SOR)	Statement of Requirements (SOR)	Diagramma di Ishikawa	
Dichiarazione della missione	Mission Statement	Diagramma di Ishikawa	
Dimensionamento delle applicazioni	Application Sizing	Diagramma di Ishikawa	
Dinamiche del costo variabile (VCD)	Variable Cost Dynamics	Diagramma di Ishikawa	
Dinamiche del sistema	System Dynamics	Diagramma di Ishikawa	
Dipendenza	Dependency	Diagramma di Ishikawa	
Directory Service	Directory Service	Diagramma di Ishikawa	Servizi di Directory: applicazione che gestisce informazioni sulla infrastruttura disponibile in Rete
Dirittura di Progetto	Project Briter	Diagramma di Ishikawa	
Dirizione Generale	Board of Management	Diagramma di Ishikawa	
Dirizione IT	IT Directorate	Diagramma di Ishikawa	
Dirigente responsabile	Senior responsible owner	Diagramma di Ishikawa	
Diritti	Rights	Diagramma di Ishikawa	
Disaster recovery	Disaster recovery	Diagramma di Ishikawa	Recupero da un disastro (grave)

Core Service Package (CSP)	Core Service Package (CSP)	Pacchetto di Servizio di base	Descrizione dettagliata di più Servizi che possono essere condivisi da più	areparti	
Correzione	Fix	Fix	Correzione di traveionta		
Correzione di rotta	Course Corrections	Correzione di traveionta			
Correzione rapida	Quick Fix				
Corrispondenza	Matching				
Costi correnti	Running Costs	Costi operativi			
Costi della transazione	Transaction costs				
Costi di conformità	Compliance costs				
Costi unitari delle risorse	Resource unit costs				
Costo	Cost				
Costo + % Markup	Cost Plus	Costo + Margine di utile			
Costo allocato	Allocated cost				
Costo capitale	Capital Cost		Costo ammortizzato su più anni finanziari		
Costo del Servizio	Cost of Service				
Costo delle risorse	Resource cost				
Costo di Trasferimento	Transfer Cost				
Costo diretto	Direct cost				
Costo fisso	Fixed Cost				
Costo indiretto	Indirect Cost				
Costo indiretto (assorbito) per la fornitura dei Servizi	Absorbed overhead				
Costo marginale	Marginal Cost				
Costo operativo	Operational Costs				
Costo opportunità (o costo reale)	Opportunity Cost				
Costo principale	Prime Cost		A seconda dei contesti potrebbe essere tradotto come Prezzo iniziale (o		
			primo prezzo o prezzo precedente una contrattazione)		
Costo ripartito	Apportioned cost	Costo suddiviso			
Costo standard	Standard cost				
Costo Totale	Full cost				
Costo Totale di Possesso (TCO)	Total Cost Of Ownership (TCO)				
Costo Totale di Utilizzo (TCU)	Total Cost of Utilization (TCU)				
Costo unitario	Unit Cost				
Costo variabile	Variable Cost				
Creazione del valore	Value Creation				
Crisi	Crisis				
Criteri di accettazione	Acceptance criteria	Criteri di approvazione	Insime di criteri che assicurano che un componente del servizio risponda		
			alle specifiche funzionali		
Criticoanalisi	Critical Success Factor (CSF)	Fattore Critico di Successo			
Criticoanalisi	Crypanalys				
Critografia	Cryptography				
Critografia	Cryptography				
Conologia dei cambiamenti	Change History				
Conoscito	Dashboard				
Cultura	Culture				
Cultura del servizio	Service Culture				
Customer Portfolio	Customer Portfolio	Portafoglio dei Clienti			
Customer Relationship Management (CRM)	Customer Relationship Management (CRM)	Gestione delle relazioni con i clienti (CRM)			
Customer Satisfaction	Customer Satisfaction	Soddisfazione del cliente			
Data Center	Data center	Centro Elaborazione Dati (CED)			
Data mining	Data mining		Estrazione dei dati		







Autortia	Authority (1) - as in authorization	
Autortia per i cambiamenti	Change authority	
Autortizzazione	Authorization	
Availibility Management	Availability Management	
Availibility Management Database (AMDB)	Availability Management Database (AMDB)	
Availibility Management Information System (AMIS)	Availability Management Information System (AMIS)	
Availibility Plan	Availability Plan	
Avviso	Warning	
Azienda	Business (1) - as in "company"	
Backup	Backup	
Balanced Scorecard (BSC)	Balanced Scorecard (BSC)	
Baseline	Baseline	
Baseline della sicurezza	Baseline security	
Benchmark	Benchmark	
Benefici	Benefits	
Best Practice	Best Practice	
Biometria	Biometrics	
Brainstorming	Brainstorming	
British Standards Institution (BSI)	British Standards Institution (BSI)	
Budget (Bilancio preventivo (1) - come importo di denaro disponibile)	Budget (1) - as in the available sum of money	
Budget (Bilancio preventivo (2) - come costi e ricavi stimati)	Budget (2) - as in estimated cost & income	
Budget per i cambiamenti	Change budget	
Bug	Bug	
Build	Build	
Build	Build	
Business	Business (3) - as in "market sector"	
Business Capacity Management	Business Capacity Management (BCM)	
Business Case	Business Case	
Business Continuity	Business continuity	
Business Continuity Management (BCM)	Business Continuity Management (BCM)	
Business Continuity Plan (BCP)	Business Continuity Plan (BCP)	
Business driver	Business Driver	
Business Impact Analysis (BIA)	Business Impact Analysis (BIA)	
Business Management	Business Management	
Business Perspective	Business Perspective	
Business Process Outsourcing (BPO)	Business Process Outsourcing (BPO)	
Business recovery team	Business recovery team	
Business Relationship Management (BRM)	Business Relationship Management (BRM)	
Business Relationship Manager	Business Relationship Manager	
Business Service Management (BSM)	Business Service Management (BSM)	
Business Unit (BU)	Business Unit (BU)	
Bypass	Bypass	
Call Center	Call Centre	
Cambiamento	Change	
Cambiamento urgente	Urgent change	
Capability Maturity Model (CMM)	Capability Maturity Model (CMM)	
	Modelo di valutazione della Maturità dei processi per il loro miglioramento - CMM	

Analisi delle ragioni dell'interruzione dei servizi (SOA)	Service Outage Analysis (SOA)	Tecnica che può essere utilizzata per identificare le cause dei guasti, per investigare l'efficacia dell'organizzazione IT e dei suoi processi.
Analisi dell'impatto a seguito del guasto sui componenti (CFIA)	Component Failure Impact Analysis (CFIA)	
Analisi di Kepner-Tregoe	Keppner-Tregoe Analysis	Metodo di Kepner-Tregoe™ è uno speciale metodo, ben diretto, sincronizzato e documentato di Analisi delle Cause alla Radice e del processo decisionale
Analisi di varianza	Variance analysis	
Analisi SWOT	SWOT Analysis	
Analitica del servizio	Service Analytics	Analisi dei punti di forza, debolezza, opportunità e minaccia.
Anno fiscale	Financial year	
Application development	Application development	Sviluppo Applicazioni
Application Framework	Application Framework	Struttura Applicativa
Application Management	Application Management	Gestione delle Applicazioni
Application Portfolio	Application Portfolio	Portafoglio delle Applicazioni
Application Service Provider (ASP)	Application Service Provider (ASP)	Fornitore di Servizi Applicativi
Applicazione	Application	
Approvazione dell'utente	User acceptance	Accettazione da parte dell'utente
Approvvigionamento	Sourcing	Strategia di scelta di chi eroga i Servizi e relativa realizzazione
Approvvigionamento del servizio	Service Sourcing	Decisione su chi fornisce i Servizi e relativa attuazione
Architettura	Architecture	Fonte esterna
Archivio	Archive	
Articolo / Prodotto commerciale standard	Commercial off the Shelf (COTS)	Commercial off the Shelf (COTS)
Assegnare il budget (Approvare e assegnare il Bilancio di Previsione (1) come importo di denaro)	Budgeting (1) - as in the setting the available sum of money	
Assemblaggio	Assembly	
Assessment / Valutazione	Assessment	Indagine basata su questionari
Assicurazione	Assurance	
Assicurazione	Strategic assets	
Asset Manager	Asset Manager	Gestione degli asset
Asset Manager	Responsible degli asset	
Asset management	Asset management	
Asset del servizio	Service Asset	
Asset del cliente	Customer assets	
Asset	Asset	Bene
Attribuzione dello sconto	Attribution	
Attributo	Attribute	
Attribuzione dello sconto	Discounting	Calcolo dello sconto
Auditi	Audit	Controllo di revisione e verifica
Auditi della configurazione	Configuration audit	Controllo e verifica delle configurazioni)
Auditi EDP	EDP-audit	Ispzione EDP
Auditi esterno	External audit	Verifica esterna
Auditi IT	IT audit	Verifica IT
Autenticazione	Authentication	
Autenticità	Authenticity	
Autentico	Authentic	
Autosicurezza	Self-insurance	
Automazione del servizio	Service Automation	
Autorità	Authority (2) - as in responsibility	

ITALIAN TERM	English Term	Italian synonym	Notes for using the term
Abilità del servizio	Serviceability	Abilità di erogare un servizio	
Abilità di garantire la sicurezza	Security		
Access Management	Access Management	Gestione degli accessi	
Accessibilità	Accessibility		
Accettazione	Acceptance	Approvazione	Accordo formale secondo cui un componente del Servizio corrisponde ai Requisiti
Accettazione della Release	Release Acceptance		
Accettazione Operativa	Operational Acceptance		
Accordo sui livelli operativi (OLA)	Operational Level Agreement (OLA)		
Account Manager	Account Manager	Responsabile relazioni commerciali con i Clienti	
Accounting	Accounting	Contabilità	Sottoprocesso per identificare i costi di erogazione dei servizi
Accreditato	Accredited		
Activity Based Costing (ABC)	Activity Based Costing (ABC)	Calcolo dei costi basato sulle attività (ABC)	Determinazione dei Costi Basata sulle Attività (ABC)
Adatto allo scopo	Fit for Purpose		
Adatto all'uso	Fit for Use		
Addetto / Formazione	Charging	Calcolo dell'addebito	
Affidabilità	Reliability		
Affidabilità operativa	Operational reliability		
Agente	Agent	Mandatario	
Agreed Service Time (AST)	Agreed Service Time (AST)	Tempo di Servizio (concordato) - AST	Spesso utilizzato per il calcolo dell'Availability
Allineamento fra Business e IT (BITA)	Business IT Alignment (BITA)		Allineamento fra Business e IT (BITA)
Ambiente	Environment		
Ambiente di business	Business environment		
Ambiente di collaudo	Acceptance environment		
Ambiente di costruzione	Building Environment	Ambiente di sistema utilizzato per costruire un Release di software per uso operativo	
Ambiente di produzione	Live Environment		
Ambiente di sviluppo	Development Environment		
Ambiente di test	Test Environment		
Ambiente software	Software environment	Sfera di azione	
Amministrazione Dati	Data Administration		
Analisi Costi Benefici	Cost Benefit Analysis		
Analisi cronologica	Chronological Analysis		
Analisi degli impatti	Impact analysis		
Analisi dei problemi	Problem analysis		
Analisi dei rischi	Risk analysis		
Analisi del trend	Trend Analysis	Analisi delle tendenze	
Analisi del valore dello sforzo	Pain value analysis		

Compendium IT Service Management: Terminology list in ITALIAN  
 Version: 1.3  
 Date: 2007-12-23  
 This terminology list has been established in 2004, in a project with participants from Italy. ITSMF chapter from Italy had official representatives in the project team, and have formally agreed to this unique list. The list is meant to support the dissemination of ITSM knowledge and information in the Italian language in such a way that one common terminology is used in all Italian speaking communities.  
 The project to establish this terminology list is an initiative of ITSMF Italia, and is supported by ITSMF Italia, and the Italian ITSM community.

# ITA - ENG ITSM Terminology

Compendium IT Service Management: Terminology list in ITALIAN

Version: T3 - Date: 2007-12-23

Questa lista è stata sviluppata a partire dal 2004, in un progetto che ha visto il coinvolgimento da parte di esperti IT. Il chapter ITSM Italia ha avuto una sua rappresentanza ufficiale all'interno del team di progetto e concorda con una lista unica della terminologia. La lista è stata sviluppata per supportare la diffusione della conoscenza dell'ITSM in Italia in maniera da fornire una comune terminologia alla comunità italiana. La lista è una iniziativa di Jan van Bon, capo-editore delle pubblicazioni dell'ITSM, lavora in Inform-IT/Editors & Innovators, e rappresenta l'ITSM-NL come vicepresidente nell'ITSM-International Publications Executive Sub Committee.

Questa terminologia è gratuitamente disponibile a condizione che ne venga citata la fonte ["Italian terminology list in The Compendium IT Service Management"]. È disponibile un servizio gratuito per l'aggiornamento delle nuove versioni, attraverso una email di richiesta al list manager, a [j.van.bon@inform-it.org](mailto:j.van.bon@inform-it.org). La terminologia è un documento dinamico. Il team che ha creato questo documento valuterà proposte di nuovi termini o proposte di modifiche a quelli esistenti. Ogni commento è il benvenuto a [jan.bon@inform-it.org](mailto:jan.bon@inform-it.org).

La versione italiana del presente glossario è una iniziativa dell'ITSM Italia: [www.itsmi.it](http://www.itsmi.it)

Associazione italiana di ITSM International, con sede a Torino e presente a livello italiano con le sezioni di Milano e Roma, è l'unica fonte ufficiale e autentica per tutto quanto attiene alle good practice ITIL.

Il seguente Quality Assurance Team ha provveduto, attraverso le diverse edizioni, alla traduzione e revisione della terminologia, con l'obiettivo di assicurare che venisse mantenuta l'alta qualità richiesta anche nella sua versione italiana:

Stefania Renna, Kai Zuccaro Labellarte, Dario Carmi, Gianluca Aiazzi, Rebecca Pulitorak, Anthony Argentinio, Chiara Mainolfi, Alessandra Galiffi, Sebastiano Pulinno, Andrea Pratiaro, Luigi Restaino, Flavio de Trane, Ilaria Cei, Gerlando Sacco, Luisa Albano, Attilio De Bernardo, Carla Fabiano, Daniela Mazzarone, Annalisa Ruggiero, Giacomo Salvaro, Domenico Solano, Maxime Sottini, Valter Tozzini, Simona Trotti, Andrea Zucchet,

Siamo grati a questi esperti, che hanno speso volentieri parte del loro tempo nella revisione di questa terminologia. Un particolare ringraziamento a Federico Corradi, che in qualità di supervisor ha ulteriormente contribuito a che venissero rispettate le procedure di revisione per l'approvazione IPESC.

**Claudio Restaino,**  
Responsabile della revisione  
ITSM Italia