



АСТРА

ПАРТНЕРСТВО
ПРОФЕССИОНАЛОВ
АУТСОРСИНГА

www.astra-partners.ru

ГЛОССАРИЙ ИТ-аутсорсинга

Документ разработан комитетом по стандартам и методологиям
аутсорсинга НП «АСТРА»

Дата: 6 мая 2012 года

Москва

От авторов

Уважаемые коллеги, искренне рады представить вам первую версию Глоссария терминов ИТ-аутсорсинга. Мы ждем любых комментариев, замечаний, предложений по улучшению Глоссария и призываем всех участников рынка использовать термины, предложенные в данном Глоссарии, в повседневной работе.

Наша основная цель заключается в развитии открытого, профессионального, зрелого рынка ИТ-аутсорсинга, и данный документ, как мы надеемся, станет со временем надежным инструментом и фундаментом для развития рынка ИТ-аутсорсинга в России. Нам предстоит еще долгая и упорная работа над достижением наших целей, но, как известно, путь в тысячу шагов начинается с первого шага, и этим первым шагом мы считаем данный Глоссарий.

С уважением,
председатель Комитета по стандартам
и методологиям аутсорсинга НП «АСТРА»

Александр Файнбойм

Партнерство профессионалов аутсорсинга



1. История создания Глоссария

В 2008 году в НП «АСТРА» было принято решение о создании комитета по стандартизации и методологии аутсорсинга (далее КСИМ).

В рабочую группу комитета вошли представители следующих компаний:



В качестве эксперта в работе комитета принимал участие Михаил Иванов, менеджер группы повышения эффективности бизнеса компании КПМГ.

Цель комитета: развитие российского рынка ИТ-аутсорсинга, повышение его зрелости, развитие конкуренции, экономия временных и финансовых ресурсов всех участников этого рынка, упрощение и укрепление взаимодействия поставщиков и заказчиков услуг ИТ-аутсорсинга.

На тот момент всем членам комитета было отчетливо ясно, что разработка единых правил и условий работ невозможна без создания единых отраслевых справочных материалов и классификаторов, описывающих данную профессиональную деятельность. Вместе с тем все понимали, что работа над справочниками и классификаторами неосуществима без выработки единой терминологической базы, единого понимания общих и специфичных терминов, без единого «языка» ИТ-аутсорсинга.

Вследствие этого, первоочередной задачей комитета стала задача разработки такой единой терминологической базы для дальнейшего развития и разработки последующих документов.

Работа над Глоссарием велась в течение второй половины 2009 и начала 2010 года, первая предварительная версия официально была представлена на заседании КСМ 30 марта 2010 года после внесения изменений и уточнений по полученным от уважаемых коллег комментариям, была подготовлена данная, первая, официальная версия документа.

1.1 Методология создания и источники Глоссария

В качестве методологии по созданию Глоссария были выбраны дискуссионные семинары, на которых эксперты КСМ НП «Астра» обсуждали предложенные термины и приходили к единому мнению по каждому из них.

Также был создан внешний портал <http://astra-croc.ucoz.ru/>, на котором можно голосовать за предложенный вариант по термину, а также обсуждать и предлагать свои варианты.

Первоочередными источниками для Глоссария были выбраны российские нормативно-правовые документы, внутренние глоссарии компаний-участников КСМ, а также информация из зарубежных источников. Краткий перечень:

- термины из ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-99 (Информационная технология. Процессы жизненного цикла программных средств);
- глоссарий терминов и определений ITIL (ITIL V3 Glossary, v0.92, 30 April 2009);
- глоссарий из ОРВОК (Outsourcing Professional Body of Knowledge);
- глоссарий «The Gartner Glossary of Information Technology Acronyms and Terms»;
- глоссарии участников КСМ.

Особенность нового Глоссария заключается в том, что каждый термин был проработан с экспертами КСМ, и с точки зрения экспертов, каждый из предложенных терминов может быть использован в контрактах на предоставление/аутсорсинг ИТ-услуг.

1.2 Результаты

Результатом проделанных работ стала обработка свыше 150 терминов, большая часть из которых попала в Глоссарий.

Достигнуты договоренности по терминам, по которым достаточно долгое время не было единого мнения на рынке услуг по ИТ-аутсорсингу: например, в ходе проведенных встреч эксперты пришли к мнению, что термины «сервис» и «услуга» — это суть одно и то же, договорились о трактовании термина «ИТ-аутсорсинг» и по многим другим понятиям.

1.3 Перспективы развития Глоссария

Авторы Глоссария отдают себе отчет, что не все возможные термины вошли в данную редакцию, а также что охват и формулировки терминов необходимо развивать. Исходя из этого, к выпуску следующей редакции Глоссария планируется:

Добавить в Глоссарий отдельное приложение по наиболее интересным терминам с описанием того, какие еще принципиально иные мнения были предложены авторами Глоссария.

Учесть возможность выпуска дополнительного приложения (новой версии) с указанием новых терминов по аутсорсингу в случае появления новых терминов для Глоссария.

Рассмотреть возможность добавления в следующих версиях Глоссария колонки «Пример использования термина».

В следующей версии Глоссария добавить экономическо-аутсорсинговые (финансовые) термины, которые бы помогли использовать Глоссарий для общения с представителями бизнеса и финансовых институтов (например, модель ИТ-услуг, ТСО и т. д.).

Также открыт портал по адресу <http://astra-croc.ucoz.ru/>, на котором любой зарегистрированный специалист может оставить свое мнение о том или ином термине.

Все эти замечания будут вынесены на рассмотрение рабочей группы КСиМ.

2. Категории терминов

Категория	Описание
Process	Процессы, их компоненты или виды деятельности
Situation	Ситуации, возникающие в процессе предоставления ИТ-услуг (Event, но оно в ITIL v3)
Service	Конкретные виды ИТ-услуг
Service Settings	Параметры работы ИТ-услуг
Organization	Организационные единицы, участвующие в предоставлении или потреблении ИТ-услуг
Sourcing	Частный случай сорсинга
Overall	Общие ИТ-термины и смежные с ними
Document	Документ с метриками услуги, который разрабатывается в ходе выполнения работ

3. Глоссарий

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
1	ITIL	IT Infrastructure Library (ITIL)	Document	Набор рекомендаций по лучшим практикам в управлении ИТ-услугами (ITSM). ITIL принадлежит OGC и представляет собой набор публикаций, содержащих рекомендации по организации предоставления качественных ИТ-услуг, а также процессов и компонентов, необходимых для их поддержки.	Дополнительно см. http://www.itil.co.uk/ .
2	ITSM (Управление ИТ-услугами)	IT Service Management (ITSM)	Process	Внедрение и управление качеством ИТ-услугами, которые соответствуют требованиям бизнеса. Управление ИТ-услугами (ITSM) реализуется Поставщиками ИТ-услуг путем использования наиболее оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий.	См. глоссарий ITIL.
3	Администрирование (Управление операционной деятельностью ИТ)	IT Operations Management	Service	Вид деятельности, который включает в себя регулярные работы, содержащиеся в регламентах штатного обслуживания ИТ-инфраструктуры, а также работы, являющиеся предопределенной операционной деятельностью.	
4	Аппаратная часть	Hardware	Overall	Физические устройства, входящие в состав ИТ-инфраструктуры.	
5	Аудит	Audit	Process	Проверка, выполняемая компетентным органом (лицом) с целью обеспечения независимой оценки степени соответствия проверяемого объекта установленным требованиям.	Просто так слово «аудит» употреблять не стоит. Необходимо указывать объект, применительно к которому данный термин применяется.
6	Аутсорсинг	Outsourcing	Sourcing	Долгосрочное, ориентированное на результат сотрудничество с внешним Поставщиком услуг в части деятельности обычно выполняемых внутри организации. Подразумевает перенос управленческого контроля и специфичных рисков на сторону Поставщика.	

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
7	Аутсорсинг бизнес-процессов	Business Process Outsourcing	Sourcing	Передача одного или нескольких ИТ-бизнес-процессов внешнему провайдеру, который, в свою очередь, владеет, управляет и руководит выбранными процессами, основываясь на определенных и измеримых показателях интенсивности.	
8	Аутстаффинг	Outstaffing	Sourcing	Предоставление специализированным Поставщиком услуг трудовых ресурсов, обладающих соответствующей компетенцией и профессиональными навыками, не требующих от Заказчика заключения с данными Исполнителями индивидуальных и коллективных трудовых договоров в соответствии с Трудовым кодексом РФ.	
9	База данных	Data Base	Overall	База данных является информационной моделью предметной области. Обращение к базам данных осуществляется с помощью системы управления базами данных (СУБД).	
10	База знаний	Knowledge base	Process	Логически структурированный набор информации в определенной области знаний, выполненный с целью обеспечения полноты и актуальности осуществления процесса анализа и заключений.	
11	Безопасность (Управление информационной безопасностью (ISM))	Security	Process	Совокупность средств, процедур, норм и правил, обеспечивающих эффективную защиту системы обработки информации и информационных ресурсов от определенного множества угроз безопасности (в частности, от угроз целостности и исключительности информационных ресурсов).	
12	Бизнес-процесс	Business-process	Process	Операционная деятельность, направленная на достижение целей организации.	
13	Влияние	Impact	Service Settings	Степень воздействия обращения Заказчика на его бизнес-процессы. Влияние часто базируется на степени воздействия на уровне услуги. Влияние используется для определения приоритета.	
14	Внешний договор	Underpinning Contract (UC)	Document	Договор, поддерживающий отношения между Поставщиком ИТ-услуг и третьей стороной (не являющей частью той же организации). Договор определяет предмет и зоны ответственности, необходимые для достижения согласованных целевых показателей уровня ИТ-услуги в SLA.	Данное определение разработано на базе глоссария ITIL.

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
15	Внутренний Поставщик	Internal Service Provider	Organization	Поставщик ИТ-услуг, который является частью той же организации, что и Заказчик. Может одновременно иметь внутренних и внешних Заказчиков.	Определение на базе глоссария ИТIL.
16	Время плановой недоступности услуги	Service Maintenance Objective	Service Settings	Ожидаемое время, в течение которого ИТ-услуга будет недоступна в связи с деятельностью по плановому обслуживанию.	
17	Время поддержки	Support Hours	Service Settings	Период времени или часы, когда поддержка доступна для пользователей. Обычно это часы работы Службы Service Desk.	Время поддержки может быть определено в Соглашении об уровне услуг и может отличаться от времени предоставления услуги. Например, время предоставления услуги может быть 24 часа в день, а время поддержки при этом — с 07:00 до 19:00.
18	Время предоставления услуги	Service Hour	Service Settings	Согласованный период времени, когда отдельная ИТ-услуга должна быть доступна.	Например, «понедельник — пятница, с 08:00 до 17:00, исключая официальные праздничные дни». Время предоставления услуги должно быть определено в Соглашении об уровне услуг.

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
19	Время реакции	Response Time	Service Settings	Период времени с момента регистрации обращения до момента начала работ специалиста-исполнителя (прибытие на рабочее место пользователя, удаленное подключение к рабочему месту пользователя, обращение к пользователю с целью получения дополнительной информации и т. д.) в пределах времени предоставления сервиса.	
20	Время решения	Solution time	Service Settings	Период времени с момента регистрации заявки до времени устранения инцидента (для заявок типа «Инцидент») либо до времени выполнения заявки, подтвержденного отдельным пользователем, если исходная заявка была им сформирована (для заявок типа «Запрос на обслуживание»)	
21	Вторая линия поддержки пользователей	Second Line Support	Organization	Второй уровень в иерархии групп поддержки, вовлеченных в разрешение инцидентов (запросов пользователей). Каждый уровень содержит более опытных специалистов, имеющих больше времени или прочих ресурсов.	
22	Гарантийное обслуживание	Warranty service	Service	Обещание или поручительство за то, что ИТ-услуга будет отвечать согласованным требованиям в согласованный период времени.	
23	Доступность	Availability	Service Settings	Способность конфигурационной единицы или ИТ-услуги исполнять требуемые от них функции в установленные моменты или периоды времени. Измерение базируется на согласованном времени предоставления услуги и простое. Лучшей практикой является вычисление доступности через измерение результатов ИТ-услуги, значимых для бизнеса.	Определение на базе глоссария ITIL.
24	Единая точка контакта	Single Point of Contact (SPOC)	Organization	Предоставление Заказчику единого простого способа для общения с Поставщиком.	
25	Заказчик	Customer	Organization	Получатель товаров или ИТ-услуг. Заказчик для Поставщика ИТ-услуг — это человек, группа людей или организация, которая определяет и согласовывает целевые показатели уровня ИТ-услуги.	
26	ЗИП	Spare stock	Service Settings	Запасные части и принадлежности. Запасные части, комплектующие изделия и принадлежности, используемые для ремонта оборудования.	

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
27	Изменение	Change	Situation	Добавление, модификация или удаление чего-либо, способного оказать влияние на ИТ-услуги. Охват должен включать все ИТ-услуги, конфигурационные единицы, процессы, документацию и т. д.	
28	Инженерное обеспечение	Facilities	Overall	Физическая среда, в которой расположена ИТ-инфраструктура, питание и охлаждение, управление доступом в помещение, мониторинг окружающей среды.	Определение на базе глоссария ИТIL.
29	Инсорсинг	Insourcing	Sourcing	Использование внутреннего Поставщика услуг для предоставления ИТ-услуг на базе SLA.	В данном случае подразумевается использование компании, которая входит в состав холдинга, группы компаний. Как правило, используется для больших территориально распределенных компаний.
30	Инструментальное ПО	Software tools	Overall	Программное обеспечение, используемое в ходе разработки, корректировки или развития других программ: редакторы, компиляторы, отладчики, вспомогательные системные программы, графические пакеты и др. (в соответствии с перечнем, согласованным с Заказчиком).	
31	Интернет-провайдер	Internet Service Provider (ISP)	Organization	Частный случай провайдера. Организация, предоставляющая коммерческий доступ к сети Интернет или специализированным сервисам.	Под специализированными сервисами понимаются услуги хостинга, аренда каналов связи.

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
32	Информационная система	System	Overall	Набор связанных элементов, работающих совместно для достижения целей Заказчика, включающих в себя аппаратное и программное обеспечение, приложения, документацию и процессы.	Из ГОСТа 12207-99 Комплекс, состоящий из процессов, технических и программных средств, устройств и персонала, обладающий возможностью удовлетворять установленным потребностям или целям.
33	Информационные технологии	IT	Overall	Технологии, используемые для хранения, обмена или обработки информации. Под технологиями понимается вычислительная техника, телекоммуникационное оборудование, программное обеспечение к ней, сопутствующие инструменты, персонал, процессы и документация.	Определение из ФЗ совокупность процессов, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов.
34	Инфраструктурная услуга	Infrastructure Service	Service	ИТ-услуга, которая не используется бизнесом напрямую, но требуется Поставщику ИТ-услуг для предоставления прочих ИТ-услуг. Например, Служба каталогов, услуги наименования или коммуникационные услуги.	

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
35	Инцидент	Incident	Situation	Событие, возникающее в результате сбоя или иного нарушения работы ИТ-инфраструктуры, которое приводит или может привести к отказу в предоставлении ИТ-услуг, либо недопустимому снижению уровня качества ИТ-услуги. Инцидентом также считается запрос от пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации. В последнем случае инцидент не является следствием сбоя работы ИТ-инфраструктуры.	
36	ИТ (ИКТ)-инфраструктура	IT-infrastructure	Overall	Термин «ИТ-инфраструктура» включает в себя все компоненты информационных технологий, в том числе аппаратное, программное и инженерное обеспечение, сети, специализированные помещения, кроме персонала, процессов и документации.	
37	ИТ-активы	IT -Assets	Overall	Все, принадлежащие компании на праве собственности или аренды, компоненты ИТ-инфраструктуры.	
38	ИТ-процесс	IT-process	Process	Структурированная совокупность действий, разработанная для выполнения конкретной цели (см. Process ITIL).	
39	ИТ-ресурсы	IT- resours	Overall	Физические устройства, ПО, люди, деньги и все то, что обеспечивает предоставление ИТ-услуги.	
40	ИТ-услуга (ИТ-сервис)	IT-service	Process	ИТ-услуга, предоставляемая одному или нескольким Заказчикам Поставщиком ИТ-услуг. ИТ-услуга базируется на использовании информационных технологий и поддерживает ИТ-процессы и/или бизнес-процессы Заказчика. ИТ-услуга включает в себя людей, процессы, технологии и должна быть определена в Соглашении об уровне услуг (SLA).	
41	Каталог ИТ-услуг	IT-service catalog	Process	База данных или структурированный документ, содержащий информацию обо всех ИТ-услугах, находящихся в режиме промышленной эксплуатации. Включает в себя информацию о параметрах предоставления ИТ-услуг, ценах, точках контакта. Каталог ИТ-услуг — часть портфеля услуг, которая публикуется для Заказчиков и используется для поддержки бизнес-процессов Заказчика.	Определение на базе глоссария ITIL.

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
42	Ключевые показатели эффективности	Key Perfomans Indicator (KPI)	Service Settings	Метрики, используемые для оценки качества предоставления ИТ-услуги. Множество метрик могут быть измерены, но только важнейшие, с точки зрения бизнеса, определяются как KPIs и используются для оценки качества предоставления ИТ-услуги.	
43	Ко-сорсинг	Co-sourcing	Sourcing	Одновременное выполнение бизнес-функций, как внутренним персоналом, так и внешними ресурсами.	
44	Мультисорсинг	Multi-Sourcing	Sourcing	Практика (также известная как выборочный аутсорсинг), в которой в отдельных аутсорсинговых контрактах устанавливается для выбранных ИТ-услуг или бизнес-процессов использование лучших в своем классе тактических подходов и конкурентных условий. Данное определение наиболее часто используется в ИТ-сорсинге.	Из Гартнера.
45	Обходное решение	Workaroun d	Process	Уменьшение или устранение влияния сбоя в предоставлении ИТ-услуги, для которого в текущий момент недоступно или нецелесообразно полное разрешение.	
46	Окружающая среда	Environme nt	Overall	Подмножество ИТ-инфраструктуры, которое используется в различных целях. К примеру: Среда промышленной эксплуатации, Среда тестирования, Среда сборки. Для сложных сред есть возможность совместно использовать Конфигурационные единицы, например Среды тестовой и промышленной эксплуатации могут использовать различные разделы на одном майнфрейме. Также используется в термине Физической среды для обозначения помещения, кондиционирования, системы питания и т. п.	

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
47	Операционное соглашение об уровне обслуживания	Operational Level Agreement (OLA)	Document	<p>Соглашение между Поставщиком ИТ-услуг и другой частью (подразделением, департаментом и т. д.) той же организации, где находится Поставщик. OLA поддерживает Поставщика ИТ-услуг в предоставлении ИТ-услуг Заказчикам.</p> <p>OLA определяет предоставляемые товары или услуги и ответственность обеих сторон.</p>	<p>Данное определение разработано на базе определения ITIL.</p> <p>В качестве примера приводятся следующие отношения: между Поставщиком ИТ-услуг и департаментом снабжения о получении аппаратного обеспечения в согласованное время; между службой Service Desk и Группой поддержки о разрешении инцидентов в согласованное время.</p>
48	Первая линия поддержки пользователей	First Line Support	Organization	<p>Первый уровень в иерархии групп поддержки, вовлеченных в разрешение инцидентов. Каждый последующий уровень включает в себя более высокую квалификацию специалистов, либо большее количество времени обработки инцидента или прочих ресурсов.</p>	
49	Плановый простой	Planned Downtime	Service Settings	<p>Согласованное время, в течение которого ИТ-услуга будет недоступна. Плановый простой часто используется для техобслуживания, обновления версий и тестирования.</p>	

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
50	ПО	Software	Overall	Программное обеспечение — комплекс программ, обеспечивающих обработку или передачу данных, предназначенных для многократного использования и применения разными пользователями. По видам выполняемых функций программное обеспечение подразделяется на системное, прикладное и инструментальное.	Программное обеспечение — согласно ГОСТу 19781-90 — совокупность программ системы обработки информации и программных документов, необходимых для их эксплуатации.
51	Подменный фонд	Replacement fund	Service Settings	Оборудование, предназначенное для временной замены неисправного оборудования, находящегося в ремонте.	
52	Портфель услуг	Service portfolio	Process	База данных или структурированный документ, содержащий информацию обо всех ИТ-услугах, предоставляемых или планируемых к предоставлению Поставщиком. Помимо ИТ-услуг, находящихся в промышленной эксплуатации, включает информацию об ИТ-услугах, находящихся в разработке или выведенных из эксплуатации.	
53	Поставщик услуг прикладного ПО	Application Service Provider (ASP)	Organization	Поставщик услуг, который предоставляет ИТ-услуги с использованием приложений на базе прикладного ПО, без передачи приложения и прикладного ПО в собственность Заказчика.	
54	Поставщик/подрядчик	Provider	Organization	Это физическое или юридическое лицо, которое согласовывает целевые показатели ИТ-услуги и предоставляет ИТ-услуги.	
55	Прикладное программное обеспечение (ППО), Приложение	Application software	Overall	Совокупность программных средств, обеспечивающих доступ и взаимодействие пользователей с информационными ресурсами (в соответствии с перечнем, согласованным с Заказчиком).	
56	Приоритет	Priority	Service Settings	Параметр, используемый для понимания относительной важности обращения Заказчика. Приоритет определяется соотношением влияния и срочности, а также используется для определения требуемого времени обработки обращения.	

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
57	Программное обеспечение как услуга	Software as a service (SaaS)	Service	Модель продажи ПО, при которой Поставщик предоставляет Заказчикам удаленный доступ к ПО на условиях аренды	
58	Простой системы	Downtime	Situation	Отрезок времени в рамках согласованного времени предоставления услуги, в течение которого Конфигурационная единица или ИТ-услуга не доступна. Исключениями являются неработоспособность системы во время технологического окна или в другое заранее оговоренное и письменно согласованное между Исполнителем и Заказчиком.	На базе ITIL.
59	Процесс	Process	Process	Структурированная совокупность ресурсов и деятельностей, которая преобразует входящие элементы в выходящие. Процесс может включать в себя любые роли, обязанности, инструменты и способы управления, необходимые для успешного предоставления выхода. При необходимости процесс может регламентироваться различной организационной документацией, например политиками, стандартами, рабочими инструкциями и т. д.	
60	Регламентно-профилактическое обслуживание		Process	Комплекс профилактических мероприятий, выполняющихся на основании нормативно-технической или эксплуатационной документации в объемах и в сроки, установленные данной документацией.	
61	Резервное копирование	Backup	Service	Копирование данных с целью их защиты от нарушения целостности или доступности оригинала.	
62	Системное программное обеспечение (СПО)	System software	Overall	ПО для управления компонентами аппаратного обеспечения и т. д. Состав Системного ПО: ОС, Firmware, драйверы и т. д. (в соответствии с перечнем, согласованным с Заказчиком).	

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
63	Системно-техническое обслуживание		Process	Комплекс организационно-технологических мероприятий, производимых в процессе эксплуатации и обслуживания ИТ-сервисов и систем инженерной и ИКТ-инфраструктуры, состоящий из технической поддержки, администрирования, регламентно-профилактического обслуживания и инсталляции систем и направленный на поддержание работоспособности и эффективности функционирования сервисов и инфраструктуры.	
64	Служба Заказчика	Customer Office	Organization	Подразделение Заказчика, отвечающее за взаимодействие Заказчика и Исполнителя в рамках предоставления ИТ-услуг.	
65	Служба поддержки	Help Desk/Service Desk	Organization	Функциональное подразделение Поставщика ИТ-услуг, обеспечивающее прием, регистрацию и контроль жизненного цикла обращений Заказчика (пользователей Заказчика); может включать в себя линии поддержки.	Данный термин был объединен с термином Service Desk.
66	Соглашение об уровне предоставления услуг	Service Level Agreement (SLA)	Document	Соглашение между Поставщиком ИТ-услуг и Заказчиком. SLA описывает ИТ-услугу, документирует целевые показатели уровня услуги, указывает зоны ответственности сторон: Поставщика ИТ-услуг и Заказчика. Один SLA может распространяться на множество ИТ-услуг или множество Заказчиков.	Данное определение разработано на базе глоссария ITIL.
67	Среднее время восстановления услуги	Mean Time to Restore Service (MTRS)	Service Settings	Среднее время, требуемое для восстановления конфигурационной единицы или ИТ-услуги после сбоя. MTRS измеряется от момента сбоя КЕ или ИТ-услуги до момента полного восстановления и возврата к нормальной функциональности.	
68	Среднее время между сбоями	Mean Time Between Failures (MTBF)	Service Settings	Метрика для измерения и получения отчетности по надежности. MTBF — это среднее время, за которое конфигурационная единица или ИТ-услуга может выполнять свои функции без перерыва. Измеряется от начала работы КЕ или ИТ-услуги до момента следующего сбоя.	

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
69	Срочность	Urgency	Service Settings	Мера того, насколько быстро с момента своего появления Инцидент, Проблема или Изменение приобретут существенное Влияние на Бизнес.	Например, Инцидент с высоким уровнем Влияния может иметь низкую Срочность до тех пор, пока это Влияние не затрагивает Бизнес в период закрытия финансового года. Влияние и Срочность используются для назначения Приоритета.
70	Стратегический сорсинг	Strategic sourcing	Sourcing	Динамическое предоставление внутренних и внешних бизнес- или ИТ-ориентированных ресурсов и услуг для достижения целей бизнеса. Стратегический сорсинг позволяет бизнесу управлять инновациями и вести процесс и услуги эффективно и экономически целесообразно, как для самой организации, так и ее деловым партнерам, клиентам и другим заинтересованным лицам.	Из Гартнера.
71	СУБД	DBMS	Overall	Система управления базами данных. Специализированная программа (чаще комплекс программ), предназначенная для организации и ведения базы данных.	
72	Техническая поддержка	Technical support	Service	Комплекс организационно-технических мероприятий, реализуемый на основании заявок пользователей и специалистов и состоящий из консультаций, ремонтно-восстановительных работ, замены расходных материалов и т. п.	
73	Техническое обслуживание	Maintenance	Service	Услуги (работы), включающие в себя решение задачи поддержания систем в работоспособном состоянии в соответствии с техническими условиями эксплуатации и условиями соглашения об уровне сервиса, заключенного между Исполнителем и Заказчиком.	

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
74	Технологическое окно	Service Window	Service Settings	Регулярные, заранее определенные и согласованные периоды времени, в течение которых ИТ-услуга может быть недоступна или ограниченно доступна в связи с проведением регламентных работ.	Технологические окна обычно фиксируются в Соглашениях об уровне услуги (SLA).
75	Требования к уровню услуги	Service Level Requirement (SLR)	Process	Требование Заказчика к ИТ-услуге, описанное на языке бизнеса. SLR базируются на бизнес-целях и используются для переговоров и согласования KPI и целевых показателей уровня услуги.	
76	Управление уровнем услуг	Service level management (SLM)	Process	Процесс, ответственный за обсуждение Соглашений об уровне услуг и гарантирующий их выполнение. SLM ответственен за то, что процессы управления ИТ-услугами, соглашения операционного уровня и внешние договоры будут соответствовать согласованным целевым показателям уровня услуги. SLM отслеживает и отчитывается по уровням услуг, выполняет регулярные обзоры для Заказчиков.	
77	Управление инженерным обеспечением	Facilities Management	Process	Функция, отвечающая за управление физической средой, в которой расположена ИТ-инфраструктура. Управление инженерным обеспечением включает все аспекты управления физической средой, например, питание и охлаждение, вентиляцию. Управление доступом в здания.	
78	Уровень предоставления услуги	Service level	Service Settings	Измеренные и опубликованные достигнутые значения по отношению к одному или нескольким целевым показателям уровня услуги. Термин «Уровень услуги» иногда неофициально используется для обозначения целевого показателя уровня услуги.	
79	Хостинг	Hosting	Service	Предоставление в аренду вычислительных мощностей и ресурсов Исполнителя для размещения информационных ресурсов Заказчика, а также хранения, обработки и передачи специфической информации в интересах последнего, как правило, на базе арендной платы.	

№	Термин	Английский аналог	Категория	Финальное определение	Комментарий
80	Целевой показатель уровня ИТ-услуги	IT-service level target	Service Settings	Обязательства, зафиксированные в SLA, соблюдение которых обеспечит соответствие предоставляемой ИТ-услуги требованиям бизнеса. Обычно представляют собой конкретные значения, определяются для KPIs.	Определение на базе глоссария ITIL.
81	Центр обработки вызовов	Call Center	Organization	Организация или бизнес-единица, которая обрабатывает входящие и исходящие обращения с целью решения и предоставления ответной информации.	
82	Центр обработки данных	Data Center	Organization	Специализированный вычислительный центр для предоставления услуг по размещению оборудования аренды вычислительных мощностей и подключения к каналам Интернета, соответствующий требованиям по доступности, непрерывности, безопасности.	
83	Эксплуатация	Operation	Process	Процесс, осуществляемый техническими специалистами и пользователями систем инженерной и ИТ-инфраструктуры и направленный на достижение целей функционирования данных систем.	
84	Эскалация	Escalation	Process	Организационный механизм, направленный на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения целевых показателей уровня услуги или ожиданий Заказчиков. Эскалация может потребоваться в рамках любого процесса управления ИТ-услугами, но наиболее часто ассоциируется с управлением инцидентами, управлением проблемами и управлением жалобами Заказчика. Существует два типа Эскалации: Функциональная эскалация и Иерархическая эскалация.	