

ITIL® 4 CDS DSV HVIT DPI Glossary English – Estonian

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|---|--|----------------------|---|
| adaptive system <small>CDS DSV HVIT DPI</small> | A system in which the behaviour of agents changes, and they self-organize in response to events. | isehäälestuv süsteem | Süsteem, kus sündmustele vastavalt agentide käitumine muutub ja nad ise korralduvad ümber. |
| AIOps <small>DSV HVIT</small> | The application of machine learning and big data to IT operations to receive continuous insights which provide continuous fixes and improvements via automation. Also referred to as 'artificial intelligence for IT operations' or 'algorithmic IT operations'. | AIOps | Masinõppe ja suurandmete kasutamine IT ülalhoius pideva ülevaate saamiseks, mis võimaldaks parandusi ja täiustusi automaatselt teha. |
| Andon <small>CDS HVIT DPI</small> | A system, either manual or automated, used to notify workers and other parts of an organization of quality or process issues. The Andon system originated in manufacturing, but is now widely used in IT. | Andon | Kas manuaalne või automaatne süsteem, mida kasutatakse töötajate või organisatsiooni teiste osade teavitamiseks kvaliteedi või protsessi toimimise probleemidest. Andon on pärit tootmisest, kuid seda kasutatakse ka ITs laialt. |
| artificial intelligence <small>CDS DSV DPI</small> | Highly advanced automation that demonstrates capabilities of general reasoning, learning, and human-like intelligence; a branch of computer science and engineering focused on simulating intelligent behaviour in computer systems. | tehisintellekt | Kõrgelt arenenud automatiseerimine, mis näitab üldise mõtlemise, õppimise ja inimesesarnase intelligentsuse võimalusi; infotehnoloogia ja tehnika haru, mis keskendub arvutisüsteemide aruka käitumise simuleerimisele. |
| backlog <small>HVIT</small> | A list of new features for a product. The list may be made up of user stories which are structured in a way that describes who wants the feature and why. It is also a generic term that can be defined in terms of releases, sprints, and products. | tööde nimekiri | Toote uue funktsionaalsuse nimekiri. Selle nimekirja võib koostada kasutajalugudest, mis kirjeldavad „kes mida ja milleks soovib“. Terminit kasutatakse ka laiemalt väljalasete, sprintide ja toodete defineerimiseks. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|-----------------------------------|--|-----------------|--|
| band of visibility DSV | Activities and resources within a service relationship that are visible to both the service provider and the service consumer. | nähtavuse riba | Tegevused ja ressursid teenussuhtes, mis on nähtavad nii teenusepakkujale kui ka teenuse tarbijale. |
| big data CDS DSV HVIT DPI | The use of very large volumes of structured and unstructured data from a variety of sources to gain new insights. | suurandmed | Väga suure hulga erinevatest allikatest pärit andmete kasutamine uue arusaama tekitamiseks. |
| blameless post-mortem HVIT | A non-judgmental description and analysis of the circumstances and events that preceded an incident. | post mortem | Intsidendile eelnevate olukordade ja sündmuste (neutraalne) kirjeldus. |
| blockchain CDS DSV HVIT DPI | An open, distributed ledger that can record transactions between two parties efficiently and in verifiable and permanent way. | plokiahel | Avatud hajusraamat, mis võimaldab kahe osapoole vahelisi tehinguid tõhusalt, kontrollitavalt ja püsivalt salvestada |
| business analysis DSV | The practice of analysing a business or some element of a business, defining its needs and recommending solutions to address these needs and/or solve a business problem, and create value for stakeholders. | ärianalüüs | Praktika, mis tegeleb äri või tema mingi elemendi analüüsiga tuvastamaks selle vajadused ja soovitamaks lahendusi nende vajaduste rahuldamiseks ja/või äriprobleemide lahendamiseks ning osapooltele väärtuse pakkumiseks. |
| business case CDS DSV HVIT DPI | A justification for the expenditure of organizational resources providing information about costs, benefits, options, risks, and issues. | äri vajadus | Organisatsiooni ressursside kasutamise põhjendus, mis kirjeldab vastavaid kulusid, kasu, valikuid, riske ja küsitavusi. |
| change agent CDS DPI | A role that facilitates the development, application, and advocacy of new ways of working. | muudatuse agent | Roll, mille täitja toetab uute tööviiside väljatöötamist, rakendamist ja propageerimist. |
| chaos engineering HVIT | The discipline of experimenting on a system in order to build confidence in the system's capability to withstand turbulent conditions in production. | kaose tehnika | Süsteemiga katsetamine tehnika tekitamiseks kindlustunnet süsteemi suutlikkuses taluda turbulentsid tingimusi tootmiskeskonnas. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|---|--------------------------------------|---|
| chaos monkey HVIT | A tool that tests the resilience of IT systems by intentionally disabling components in production to test how remaining systems respond to the outage. | Chaos Monkey | IT süsteemide vastupidavuse testimise tööriist, mis tahtlikult lülitab välja komponente kontrollimaks ülejäänud süsteemi töökindlust katkestuste suhtes. |
| collaboration DSV | Working with others to achieve common shared goals. | koostöö | Teistega koos töötamine ühiste eesmärkide saavutamiseks. |
| complex adaptive systems HVIT | Systems that adapt in, and co-evolve with, a changing environment, resulting in: <ul style="list-style-type: none"> behaviour that is not predicted by the behaviour of parts of the system the inability to examine the system in isolation from the other systems in its environment. | komplekssed isehäälestuvad süsteemid | Süsteemid, mis kohanduvad ja arenevad koos muutuva keskkonnaga, ja mille puhul: <ul style="list-style-type: none"> süsteemi käitumine ei ole ennustatav tema osade käitumise põhjal süsteemi ei saa uurida tema keskkonnas eraldi teistest süsteemidest |
| complex system CDS DSV HVIT DPI | A system in which agents' interactions are dynamic and often unpredictable. | kompleks-süsteem | Süsteem, mille agentide omavaheline käitumine on dünaamiline ja tihti ennustamatu. |
| complexity thinking CDS DSV HVIT DPI | A system thinking approach based on the recognition and understanding of the various levels of complexity inherent in the systems and the context in which they operate. | kompleksne mõtlemine | Süsteemse mõtlemise viis, mis põhineb süsteemide ja nende toimimise erinevate keerukuse tasemetel äratundmisel ja mõistmisel. |
| compliance CDS DSV HVIT DPI | Both the act and result of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed. | vastavus | Standardi või suuniste järgimise, aga ka nõuetekohase ja järjepideva raamatupidamise või muu praktika järgimise eesmärk ja tulemus. |
| configuration management database (CMDB) | A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also | konfiguratsiooni-baas | Selles baasis hoitakse konfiguratsioonikirjeid terve nende elutsükli jooksul. CMDB sisaldab ka konfiguratsioonikirjete omavahelisi seoseid. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|--|---------------------|---|
| HVIT | maintains the relationships between configuration records. | | |
| containerization HVIT | The technique of packaging software into standardized lightweight, stand-alone, executable units for development, shipment, and deployment. | konteineriseerimine | Tarkvara pakendamine standardiseeritud kergetesse eraldiseisvatesse käivitatavatesse üksustesse arendamiseks ja paigaldamiseks. |
| continuous delivery CDS DSV HVIT DPI | An approach to software development in which software can be released to production at any time. Frequent deployments are possible, but deployment decisions are taken case by case, usually because organizations prefer a slower rate of deployment. | pidev tarne | Tarkvaraarenduse lähenemisviis, kus tarkvara võib töösse lasta suvalisel ajal. Paigaldada võib väga tihti, kuid paigaldamise otsus tehakse iga kord eraldi, kuna organisatsioon võib eelistada harvemini toimuvat paigalduste sagedust. |
| continuous deployment CDS DSV HVIT DPI | An approach to software development in which changes go through the pipeline and are automatically put into the production environment, enabling multiple production deployments per day. Continuous deployment relies on continuous delivery. | pidev paigaldamine | Tarkvaraarenduse lähenemisviis, mille puhul muudatused läbivad arendusvoo ja viiakse automaatselt tootmiskeskonda, võimaldades päevas mitu toote tarnet. Pidev paigaldamine toetub pidevale tarnele. |
| continuous integration CDS DSV HVIT DPI | An approach to integrating, building, and testing code within the software development environment. | pidev integratsioon | Koodi integreerimine, koostamine ja testimine tarkvara arenduskeskkonnas. |
| control CDS DSV HVIT DPI | The means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved, or that a process is followed. | meede | Riskihalduse vahend, mis peab tagama ärieesmärgi saavutamise või protsessi järgimise. |
| cooperation CDS DSV | Working with others to achieve your own goals. | kooperatsioon | Teistega koos töötamine oma eesmärkide saavutamiseks. |
| cost of delay HVIT | The benefits that are expected to be lost when the launch or update of a service offering is delayed. | viivituse kulu | Teenuse pakkumuse või tema uuenduse viibimise tõttu eeldatavalt saamata jääv kasu. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|---|-------------------------|---|
| cultural fit CDS DSV HVIT DPI | The ability of an employee or a team to work comfortably in an environment that corresponds with their own beliefs, values, and needs. | kultuuriline sobivus | Kultuuriline sobivus on töötaja võime mugavalt töötada keskkonnas, mis vastab tema enda veendumustele, väärtustele ja vajadustele. |
| culture DSV | A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave and their ideas, beliefs, and practices. | kultuur | Inimeste grupi poolt ühiselt tunnustatud väärtused, sealhulgas ootused mingil viisil käitumiseks, ideed, uskumused ja praktikad. |
| customer experience (CX) CDS DSV HVIT DPI | The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a customer. | kliendi kogemus | Teenuse tarbija poolt teenuse kasutamise ja teenusepakkujaga suhtlemise järel tunnetatav funktsionaalsete ja emotsionaalsete kogemuste kogusumma. |
| customer journey CDS DSV HVIT DPI | The complete end-to-end experience that service customers have with one or more service providers and/or their products through touchpoints and service interactions. | kliendi teekond | Terviklik kogemus, mis teenuse klient saab puutepunktide ja teenuse interaktsioonide kaudu ühe või mitme teenusepakkujaga ja / või nende toodetega. |
| customer orientation CDS DSV HVIT DPI | An approach to sales and customer relations in which staff focus on helping customer's to meet their long-term needs and wants. | kliendile orienteeritus | Müügi- ja kliendisuhete lähenemisviis, milles töötajad keskenduvad kliendi abistamisele tema pikaajaliste vajaduste ja soovide rahuldamisel. |
| cycle time CDS DSV HVIT DPI | The amount of time required to complete a discrete unit of work, converting inputs into outputs. | tsükli aeg | Aeg, mis kulub ühe tööühiku tegemiseks sisendist väljundini. |
| data CDS DSV HVIT DPI | Information that has been translated into a form that is efficient for movement or processing. | andmed | Info, mis on viidud ümberpaigutamiseks või töötlemiseks sobivasse vormi. |
| data analytics CDS HVIT | A branch of data science focused on analysing raw data in order to draw conclusions about it, using highly automated techniques. | andmeanalüütika | Andmeteaduse haru, mis keskendub töötlemata andmete analüüsile automatiseeritud tehnikaid kasutades, et andmete kohta järeldusi teha. |
| definition of done HVIT | A checklist of the agreed criteria for a proposed product or service. | lõpetamise tingimused | Kavandatud toote või teenuse kokkulepitud kriteeriumide kontroll-loend. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|---|---------------------|--|
| design thinking CDS DSV HVIT DPI | A practical and human-centred approach used by product and service designers to solve complex problems and find practical and creative solutions that meet the needs of an organization and its customers. | disainmõtlemine | Toodete ja teenuste disainerite poolt kasutatav praktiline ja inimkeskne lähenemine, millega keerulistele ülesannetele püütakse leida praktilisi ja loomingulisi lahendusi, mis vastaksid organisatsiooni ja tema klientide vajadustele. |
| digital organization HVIT | An organization that is enabled by digital technology to do business significantly differently, or to do significantly different business. | digi-organisatsioon | Organisatsioon, kus digitaalne tehnoloogia võimaldab äri teha oluliselt erinevalt või teha oluliselt erinevat äri. |
| digital product HVIT | A product is digital when digital technology plays a significant role in its goods, resources, or associated service interactions. | digitoode | Toode, kus digitehnoloogia mängib olulist rolli kas kaupade, ressursside või teenindavate tegevuste puhul. |
| digital technology HVIT | Technology that digitizes something or processes digital data. Digital technology refers to information technology (IT) and the parts of operational technology (OT) that have been digitized. See also digitization. | digitehnoloogia | Tehnoloogia, mis digiteerib midagi või töötleb digitaalseid andmeid. Digitehnoloogia tähendab infotehnoloogiat (IT) ja operatiivtehnoloogia (OT) osi, mis on digiteeritud. Vaadake ka digiteerimine. |
| digital transformation CDS DSV HVIT DPI | The use of digital technology to enable a significant improvement in the realization of an organization's objectives that could not feasibly have been achieved by non-digital means. | digipööre | Digitehnoloogia kasutamine võimaldab märkimisväärselt parandada organisatsiooni eesmärkide saavutamist, mida mitte-digitaalsete vahendite abil poleks olnud võimalik saavutada. |
| digitization HVIT | The process of transforming something (e.g. text, sound, or images) from analogue to digital form by expressing the information in binary digits. | digiteerimine | Millegi (nt. teksti, heli või pildi) teisendamine analoogvormist digitaalkujule, väljendades infot binaarkoodis. |
| directing | Leading, conducting, or guiding someone or ordering something. This includes setting and communicating the vision, purpose, objectives, and guiding principles for an organization or | juhtimine | Kellegi juhtimine, juhendamine või millegi nõudmine. See hõlmab organisatsiooni või tiimi visiooni, sihtide, eesmärkide ja juhtpõhimõtete määramist ja edastamist. See võib hõlmata ka |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|---|------------------------------|--|
| DPI | team. It may also include leading or guiding the organization or team towards its objectives. | | organisatsiooni või tiimi juhtimist või suunamist selle eesmärkide poole. |
| double-loop learning DSV HVIT | A form of learning that takes place when examining the purpose and function of work being done without taking the existing organizational structure for granted. Also known as 'reframing'. | kahesilmuseline õpe | Õppimise tüüp, kus kontrollitakse tehtava töö eesmärki ja funktsiooni võtmata olemasolevat organisatsiooni ülesehitust enesestmõistetavana. |
| early life support (ELS) CDS DSV HVIT DPI | A period of time associated with the release of service components to users, when additional resources are allocated to user support and service operations. Early life support can also be applied to the onboarding or offboarding of users from a service. | sisseelamise tugi | Ajavahemik, mis on seotud teenuse komponentide tarnega kasutajatele, mil kasutajatoele ja hooldustoiminguteks eraldatakse täiendavaid ressursse. Sisseelamise tuge saab rakendada ka teenuse kasutajate sisseelamise või lahkumise korral. |
| emotional intelligence CDS DSV HVIT DPI | The ability to understand the way people feel and react, and to use this skill to make good judgements and to avoid or solve problems. | emotsionaalne intelligentsus | Oskus mõista inimeste tundeid ja reageerimist ning kasutada seda oskust heade otsuste tegemiseks ja probleemide vältimiseks või lahendamiseks. |
| epic CDS DSV HVIT | A high-level definition of a requirement that has not yet been sufficiently refined or understood. Eventually an epic will be refined or broken down into several user stories and requirements. | eeplik | Nõude kõrgetasemeline määratlus, mida pole veel piisavalt täpsustatud ega mõistetud. Lõpuks täpsustatakse või jagatakse eeplik mitmeks kasutajalooks ja -nõudeks. |
| ethics HVIT | A system of principles that define what is good for individuals and society. | eetika | Põhimõtete süsteem määramaks, mis on kasulik üksikisikutele ja ühiskonnale. |
| gap analysis CDS DSV HVIT DPI | An activity that compares two set of data and identifies the differences; for example, comparing a set of requirements with the actual delivery, or the current state of an organization with a target future state. | lünkade analüüs | Tegevus, milles võrreldakse kahte andmekogumit ja tuvastatakse erinevused; näiteks võrreldakse nõudeid reaalse tarnega või organisatsiooni hetkeseisu tulevase soovitava olukorraga. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|--|------------------------|--|
| governance CDS DSV HVIT DPI | The means by which an organization is directed and controlled. | valitsemine | Organisatsiooni juhtimise ja kontrollimise vahend. |
| guideline DPI | A recommended practice that allows some discretion in its interpretation, implementation, or use. | suunis | Soovitav praktika, mis võimaldab selle tõlgendamisel, rakendamisel või kasutamisel teatavat valikuvabadust. |
| high-velocity IT HVIT | The application of digital technology for significant business enablement, where time to market, time to customer, time to change, and speed in general are crucial. High velocity is not restricted to fast development; it is required throughout the service value chain, from innovation at the start, through development and operations, to the actual realization of value. | kiire IT | Digitehnoloogia rakendamine äritegevuse oluliseks hõlbustamiseks, kus esmatähtis on turule jõudmise kiirus, kliendile tarne kiirus, muudatuste läbiviimise kiirus ja kiirus üldiselt. Suur kiirus ei piirdu kiire arenguga; seda nõutakse kogu teenuse väärtusahelas, alates innovatiivsetest ideedest üle arendamise ja ülalhoiu kuni väärtuse tegeliku realiseerimiseni. |
| high-velocity IT operating model HVIT | An IT operating model where digital technology plays a major role in the co-creation of value. | kiire IT toimimismudel | IT toimimismudel, kus digitehnoloogia mängib olulist rolli väärtuse loomisel. |
| improve CDS DPI | The value chain activity that ensures continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management. | täiustamine | Väärtusahela tegevus, mis tagab toodete, teenuste ja praktikate pideva täiustamise, kusjuures arvestatakse väärtusahela kõiki tegevusi ja teenuste halduse nelja mõõdet. |
| improvement CDS DSV HVIT DPI | A deliberately introduced change that results in increased value for one or more stakeholders. | täiustamine | Teadlikult jõustatud muudatus, mis suurendab väärtust ühe või mitme osapoole jaoks. |
| improvement review DPI | An evaluation using metrics and other evidence to determine whether an improvement has achieved its desired outcomes and, if not, what needs to be done to complete the work. | täiustamise hindamine | Mõõdikuid ja muid tööendeid kasutav hindamine tuvastamiseks, kas täiustusega on saavutatud soovitud tulemus, ja kui ei, siis mida tuleks töö lõpuleviimiseks teha. |
| indicator CDS DSV HVIT DPI | A metric that is used to assess and manage something. | näitaja | Mõõdik, mida kasutatakse millegi hindamiseks ja haldamiseks. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|---|---|--------------------------------|---|
| information model CDS DSV HVIT | The construct of information, related to the taxonomy and relationships of data to other data, required to present and share content in a meaningful and representative way. | infomudel | Info konstruktsioon, mis on seotud andmete taksonoomia ja suhetega muude andmetega ning on vajalik sisu esitamiseks ja jagamiseks sisukal ja esindaval viisil. |
| information technology HVIT | The application of digital technology to store, retrieve, transmit, and manipulate data (data processing), often in the context of a business or other kind of organization. | infotehnoloogia | Digitehnoloogia rakendamine andmete salvestamiseks, hankimiseks, edastamiseks ja töötlemiseks (andmetöötlus), sageli ettevõtte või muu organisatsiooni kontekstis. |
| integration of duties CDS DSV HVIT DPI | Having a task that is prone to fraud or error performed by one person because other controls have been applied. This serves as an alternative to separation (or segregation) of duties. | kohustuste liitmine | Pettusele või vigade tekkimisele kalduva ülesande täitmise andmine ühele inimesele, kuna ka muud meetmed on rakendatud. See on kohustuste lahutamise (või eraldamise) alternatiiviks. |
| intelligent disobedience CDS DSV HVIT DPI | Deliberately disobeying or disregarding rules in order to avoid a dangerous situation, or 'doing the right thing'. | intelligentne eiramine | Reeglite tahtlik eiramine või ignoreerimine ohtliku olukorra vältimiseks või „õige asja tegemiseks“. |
| ITIL continual improvement model CDS DSV HVIT DPI | A model which provides organizations with a structured approach to implementing improvements. | ITILi pideva täiustamise mudel | Mudel, mis pakub organisatsioonidele struktureeritud lähenemisviisi täienduste rakendamiseks. |
| ITIL guiding principles CDS DSV HVIT DPI | Recommendations that can guide an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure. | ITILi juhtmõtted | Soovitused organisatsioonile tegutsemiseks igasugustes olukordades, sõltumata organisatsiooni eesmärkidest, töö liigist või juhtimise struktuurist. |
| ITIL service value chain CDS DSV HVIT DPI | An operating model for service providers that covers all the key activities required to effectively manage products and services. | ITILi teenuste väärtusahel | Teenusepakkuja tegutsemismudel, mis sisaldab kõiki olulisi tegevusi toodete ja teenuste tulemuslikuks haldamiseks. |
| ITIL service value chain activity CDS DSV HVIT DPI | A step of the value chain that an organization takes in the creation of value. | ITILi väärtusahela tegevus | Väärtusahela samm, mille organisatsioon teostab väärtuse loomisel. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--------------------------------------|--|-------------------------|---|
| job DPI | A position within an organization that is assigned to a specific person. | ametikoht | Koht organisatsioonis, mis on määratud konkreetsele isikule. |
| Kanban CDS DSV HVIT DPI | A method for visualizing work, identifying potential blockages and resource conflicts, and managing work in progress. | Kanban | Tööde visualiseerimise vahend, mis osutab võimalikele takistustele ja ressursside konfliktidele ning piirab pooleliolevat tööd. |
| lagging indicator DPI | Indicators that show historical performance. | tulemusnäitaja | Soorituse ajalugu kajastav näitaja. |
| lead time CDS DSV HVIT DPI | The time taken to complete the execution of a process, usually measure from a specific perspective (e.g. that of the customer). | tarneaeg | Protsessi täitmise koguaeg. Tavaliselt mõõdetakse seda kellegi (näiteks kliendi) vaates. |
| leading indicator DPI | Indicators that help to predict future performance. | ennetusnäitaja | Näitaja, mis aitab tuleviku sooritust ennustada. |
| Lean culture CDS DSV HVIT DPI | A work environment where trust, respect, curiosity, inquiry, playfulness, and intensity all co-exist to support learning and discovery. | Leani kultuur | Töökeskkond, kus õppimise ja avastamise toetamiseks eksisteerivad usaldus, austus, uudishimu, pärimine, mängulisus ja intensiivsus. |
| lessons-learned analysis DPI | An evaluation of an improvement initiative or iteration for the purpose of understanding what did or did not go well and what should be done differently in the future in similar circumstances. | tagasivaateline analüüs | Parandusalgatuse või iteratsiooni hindamine eesmärgiga mõista, mis läks hästi või mis ei läinud hästi ja mida tuleks tulevikus sarnastel asjaoludel teisiti teha. |
| machine learning CDS DSV HVIT DPI | An applied form of artificial intelligence based on the principle of systems responding to data, and adapting their actions and outputs as they are continually exposed to more of it. | masinõpe | Tehisintellekti rakendusvorm, mille aluseks on põhimõte, et süsteemid reageerivad andmetele ja kohandavad oma toiminguid ja väljundeid, kui nad saavad olema pidevalt mõjutatud uute andmete poolt. |
| management DPI DSV | Coordinated activities to define, control, supervise, and improve something. | juhtimine, haldamine | Koordineeritud tegevused millegi määratlemiseks, kontrollimiseks, juhendamiseks ja täiustamiseks. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|---------------------------------|--|-------------------------|--|
| measurement CDS DSV HVIT DPI | A means of decreasing uncertainty based on one or more observations that are expressed in quantifiable units. | mõõtmine | Ebamäärasuse vähendamise vahend, mis põhineb ühel või mitmel vaatlusel, mida väljendatakse mõõdetavates ühikutes. |
| mental model DSV | An explanation of someone's understanding of how something works in the surrounding world. | mentaalne mudel | Kellegi kujutus sellest, kuidas midagi ümbritsevas maailmas töötab. |
| metric CDS DSV HVIT DPI | A measurement or calculation that is monitored or reported for management and improvement. | mõõdik | Haldamise ja täiustamise jaoks kogutavad või raporteeritavad mõõtmistulemused või nende põhjal tehtavad arvutused. |
| microservices HVIT | A variation of the service-oriented architecture in which an application is designed and developed as a set of small, loosely coupled services, each running in its own process and using lightweight mechanisms to communicate. | mikroteenused | Variant teenusele orienteeritud arhitektuurist, milles rakendus on kavandatud ja arendatud väikeste, lõdvalt ühendatud teenuste kogumina, millest igaühes töötab oma protsess ja kommunikatsiooniks kasutatakse lihtsaid vahendeid. |
| minimum viable approach HVIT | A technique of providing users with the minimum set of capabilities to enable rapid assessment and learning. Minimum viable approaches can be applied to products, services, practices, processes, and process outputs. | minimaalne töötav toode | Tehnika, kus kiire tagasiside saamiseks ehk siis hindamiseks ja õppimiseks antakse kasutajatele minimaalne võimekuste komplekt. Minimaalse töötava toote lähenemisviisi saab rakendada toodetele, teenustele, praktikatele, protsessidele ja protsesside väljunditele. |
| mission DPI | A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. | missioon | Organisatsiooni eesmärkide ja kavatsuste lühike, kuid kokkuvõtlik kirjeldus. |
| moment of truth DSV | Any episode in which the customer or user comes into contact with an aspect of the organization and gets an impression of the quality of its service. It is the basis for setting and fulfilling client expectations and ultimately achieving client satisfaction. | tõehetk | Iga episood, milles tellija või kasutaja puutub kokku mõne organisatsiooni aspektiga ja saab ettekujutuse oma teenuse kvaliteedist. See on aluseks klientide ootuste seadmiseks ja täitmiseks ning lõppkokkuvõttes kliendi rahulolu saavutamiseks. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|---|--|-----------------------|--|
| multi-sourcing CDS DSV HVIT DPI | The use of multiple service providers offering similar (if not the same) services, balancing the risks of relying on a single provider with the overhead of managing work across multiple providers. | <i>multi-sourcing</i> | Mitme sarnaseid (kui mitte samu) teenuseid pakkuva teenusepakkuja kasutamine, tasakaalustades ühele teenuse osutajale panustamise riski mitme pakkuja töö haldamise üldkuludega. |
| net promoter score (NPS) CDS DSV DPI | A metric used to measure customer loyalty; often used as a proxy to measure customer satisfaction. | soovitusindeks | Kliendi lojaalsuse mõõtmiseks kasutatav mõõdik; kasutatakse sageli kliendi rahulolu mõõdikuna. |
| operating model CDS DSV HVIT DPI | A conceptual and/or visual representation of how an organization co-creates value with its customers and other stakeholders, as well as how the organization runs itself. | toimimismudel | Kontseptuaalne ja / või visuaalne esitus selle kohta, kuidas organisatsioon koos oma klientide ja teiste osapooltega väärtust loob ning kuidas organisatsioon ise tegutseb. |
| operation CDS DSV HVIT DPI | The routine running and management of an activity, product, service, or other configuration item. | ülahoid | Tegevuse, toote, teenuse või muu konfiguratsioonielemendi korrapärane käitamine või haldamine. |
| operational technology HVIT | The application of digital technology for detecting or causing changes in physical devices through monitoring and/or control. | operatiiv-tehnoloogia | Digitehnoloogia rakendamine füüsiliste seadmete muudatuste tuvastamiseks või põhjustamiseks seire ja / või juhtimise kaudu. |
| organization CDS DSV HVIT DPI | A person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives. | organisatsioon | Isik või isikute grupp, kellel on täita omad funktsioonid koos vastutuste, volituste ja suhetega omade eesmärkide saavutamiseks. |
| out-of-the-box services DSV | Services immediately available for use after a service agreement is reached, with little or no need for onboarding and setup. | karbiteenus | Teenus, mis kohe pärast teenuse osutamise lepingu sõlmimist on kasutamiseks saadaval ja kus sisseelamine ja seadistamine on minimaalne või puudub üldse. |
| pattern of business activity (PBA) CDS DSV DPI | A workload profile of one or more business activities. PBAs are used to help the service provider understand and support different levels of service consumer activity. | äriaktiivsuse muster | Ühe või mitme äritegevuse töökoormuse profiil. Kasutatakse selleks, et aidata teenusepakkujal mõista ja toetada teenuse tarbija erinevaid aktiivsuse tasemeid. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|----------------------------------|---|-------------------------|--|
| paradoxical intervention HVIT | A management technique that relies on asking staff for something in order to achieve the opposite result; for example, asking for more risks to be taken to decrease their impact. | paradoksaalne sekkumine | Juhtimistehnika, mis nõuab vastupidise tulemuse saavutamiseks millegi nõudmist personali käest; näiteks palutakse võtta rohkem riske nende mõju vähendamiseks. |
| peer review HVIT | When a work product is examined by its author and one or more colleagues in order to evaluate its technical content and quality. This contributes to assured conformance. | kollegiaal-hindamine | Kui tööd kontrollib peale autori üks või mitu kolleegi hindamaks selle tehnilist sisu ja kvaliteeti, mis aitab kaasa vastavuse tagamisele. |
| persona DSV | A fictional yet realistic description of a typical or target customer or user of a service or product. | persoon | Väljamõeldud, kuid realistlik kirjeldus teenuse või toote tüüpilise või sihtkliendi või kasutaja kohta. |
| plan CDS DSV HVIT DPI | The value chain activity that ensures a shared understanding of the vision, current status, and improvement direction for all four dimensions and all products and services across an organization. | plaanimine | Väärtusahela tegevus, mis tagab ühise arusaama organisatsiooni kõigi toodete ja teenuste visioonidest, jooksvast seisust ja täiustamise suundadest, arvestades teenuse halduse kõiki nelja mõõdet. |
| policy DPI | Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities. | poliitika | Otsustamise ja tegevuste juhtimise tarbeks ametlikult dokumenteeritud juhtkonna ootused ja kavatsused. |
| prioritization CDS | An action of selecting tasks to work on first when it is impossible to assign resources to all tasks in the backlog. | prioriseerimine | Toiming, mille käigus valitakse ülesanded, mille kallal kõigepealt töötada, kui kõigile ülesannetele pole võimalik kohe tegijaid eraldada. |
| product owner CDS HVIT | A role in a Scrum team that is responsible for: defining user stories and acceptance criteria; prioritizing user stories in a backlog; clarifying requirements and answering questions from the development team; and assisting with demonstrations to customers. | tootejuht | Roll Scrumi tiimis, mille ülesandeks on: kasutajalugude ja vastuvõtutingimuste määratlemine; tööde nimekirjas kasutajalugude tähtsuse järjekorda seadmine; nõuete selgitamine ja arendusmeeskonna küsimustele vastamine; abistamine kliendidemodell. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|--|--|---|
| RACI CDS DSV HVIT DPI | A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed. | RACI | Mudel, mida kasutatakse rollide ja vastutuste määramisel. RACI tähendab responsible (vastutaja), accountable (tegija), consulted (konsulteeritav) and informed (informeeritud). |
| reconstructing for service agility HVIT | An approach to organizing knowledge work and service provision that reflects its complex and social nature. | ümber- korraldused teenuste agiilsuse tagamiseks | Läheneviis teadmushalduse ja teenuste pakkumise korraldamiseks, mis kajastab nende keerulist ja sotsiaalset olemust. |
| reframing DSV | See double-loop learning. | | |
| report CDS DSV HVIT DPI | A detailed communication of information or knowledge about a topic or event. | aruanne | Üksikasjalik info või teadmiste edastamine teema või sündmuse kohta. |
| rich data CDS HVIT | Data that is accurate, precise, and subjected to rigorous quality control. | rikkalikud andmed | Täpsed ja range kvaliteedikontrolli all olevad andmed. |
| risk CDS DSV HVIT DPI | A possible event that could cause harm or loss or make it more difficult to achieve objectives. Can also be defined as uncertainty of outcome and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes. | risk | Võimalik sündmus, millega võib kaasneda kahju või mis võib teha eesmärgi saavutamise raskemaks. Võib defineerida ka tulemuse ebaselgusena ja kasutada nii positiivsete kui negatiivsete tulemuste tõenäosuste hindamisel. |
| role CDS DSV HVIT DPI | A role is a set of responsibilities, activities, and authorizations granted to a person or team in a specific context. | roll | Roll on kohustuste, tegevuste ja volituste kogum, mis antakse inimesele või tiimile mingis konkreetses kontekstis. |
| safety culture HVIT | A climate in which people are comfortable being (and expressing) themselves. | ohutuskultuur | Olukord, milles inimestel on mugav olla (ja end väljendada). |
| scope of control DPI | The area(s) or activities over which a person has the authority to direct the actions of others or define the required outcomes. | valitsemisala | Valdkond (valdkonnad) või tegevusalad, mille üle isikul on õigus suunata teiste tegevust või määratleda nõutavaid tulemusi. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|--|---|--|
| Scrum CDS HVIT | An iterative, timeboxed approach to product delivery that is described as ‘a framework within which people can address complex adaptive problems, while productively and creatively delivering products of the highest possible value’. (The Scrum Guide by Ken Schwaber and Jeff Sutherland, updated 2017). | Scrum | Iteratiivne, kindlatel ajavahemikel toimiv lähenemisviis toodete tarnimisele, mida kirjeldatakse kui „raamistikku, milles inimesed saavad lahendada kompleksseid isehäälestuvaid probleeme, pakkudes samal ajal produktiivselt ja loovalt kõrgeima võimaliku väärtusega tooteid”. („The Scrum Guide“, Ken Schwaber ja Jeff Sutherland, uustrükk 2017). |
| servant leadership CDS DPI | Leadership that is focused on the explicit support of people in their roles. | teenindav juhiroll | Juhtimine, mis on keskendunud inimeste selgesõnalisele toetamisele nende rollides. |
| service empathy CDS DSV HVIT DPI | The ability to recognize, understand, predict, and project the interests, needs, intentions, and experiences of another party, in order to establish, maintain, and improve the service relationship. | teeninduslik empaatia | Võime ära tunda, mõista, ennustada ja kavandada teise osapoole huve, vajadusi, kavatsusi ja kogemusi teenussuhete loomiseks, hoidmiseks ja parendamiseks. |
| service integration and management CDS DSV HVIT DPI | The coordination and orchestration of work across all suppliers involved in the development and delivery of products and services. | SIAM (teenuste integratsioon ja haldus) | Kõigi toodete ja teenuste arendamise ja tarnimisega seotud tarnijate töö koordineerimine ja korraldamine. |
| service interaction DSV HVIT | A value co-creating reciprocal action between a service provider and a service consumer. | teenuse interaktsioon | Teenusepakkuja ja teenuse tarbija vaheline vastastikune tegevus väärtuse koostamiseks. |
| service level CDS DSV HVIT DPI | One or more metrics that define expected or achieved service quality. | teenustase | Üks või mitu mõõdikut, mis määravad ära teenuse oodatava või saavutatud kvaliteeditaseme. |
| service level agreement (SLA) | A documented agreement between a service provider and a customer that identifies both | teenustaseme lepe | Teenusepakkuja ja tellija vaheline kirjalik kokkulepe nõutavate teenuste ja nende oodatavate tasemete kohta. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|--|------------------------|---|
| CDS DSV HVIT DPI | services required and the expected level of service. | | |
| service management CDS DSV HVIT DPI | A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services. | teenuste haldus | Organisatsiooni spetsiifiliste võimekuste kogum, mis võimaldab klientidele teenuste abil väärtust pakkuda. |
| service management office (SMO) DPI | A group or department that functions as a centre of excellence for service management, ensuring continual development and the consistent application of management practices across an organization. | teenusehaldus-büroo | Rühm või osakond, mis toimib teenusehalduse juhtimiskeskusena, tagades pideva arengu ja juhtimistavade järjepideva rakendamise kogu organisatsioonis. |
| service mindset CDS DSV HVIT DPI | An important component of the organizational culture that defines an organization's behaviour in service relationships. A service mindset includes the shared values and guiding principles adopted and followed by an organization. | teeninduslik mõtteviis | Organisatsiooni kultuuri oluline komponent, mis määratleb organisatsiooni käitumise teenindussuhetes. Teeninduslik mõtteviis sisaldab organisatsiooni poolt vastu võetud ja järgitud ühiseid väärtusi ja juhtpõhimõtteid. |
| service quality CDS DSV HVIT DPI | The totality of a service's characteristics that are relevant to its ability to satisfy stated and implied needs. | teenuse kvaliteet | Teenuse omaduste kogum, mis on oluline tema suutlikkuses rahuldada esitatud ja kaudseid vajadusi. |
| service request CDS DSV | A request from a user or a user's authorized representative that initiates a service action which has been agreed as a normal part of service delivery. | teenindussoov | Kasutaja või tema volitatud esindaja esitatud soov, mis käivitab kokkulepitud teeninduse ja mis on teenuse osutamise normaalseks osaks. |
| service value system (SVS) CDS DSV HVIT DPI | A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation. | teenuse väärtussüsteem | Mudel, mis kujutab kuidas organisatsiooni kõik komponendid ja tegevused toimivad koos võimaldades väärtus luua. |
| service-dominant logic CDS DSV HVIT DPI | A mental model of an (economic) exchange in which organizations co-create value by applying their competencies and other resources for the benefit of each other. | teenusepõhine loogika | (Majandusliku) koostöö mõtteline mudel, milles organisatsioonid loovad väärtust, rakendades oma pädevusi ja muid ressursse üksteise kasuks. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|---|---------------------------|--|
| shift-left approach CDS HVIT | An approach to managing work that focuses on moving activities closer to the source of the work, in order to avoid potentially expensive delays or escalations. In a software development context, a shift-left approach might be characterized by moving testing activities closer to (or integrated with) development activities. In support context, a shift-left approach might be characterized by providing self-help tools to end users. | vasaknihe | Töö juhtimise lähenemisviis, mis keskendub tegevuste viimisele töö allikale lähemale, et vältida võimalikke kulukaid viivitusi või eskalatsioone. Tarkvaraarenduse kontekstis võiks vasaknihkeks pidada testimistoimingute lähendamist (või integreerimist) arendustegevusele. Teenuste toes võiks vasaknihke lähenemist iseloomustada lõppkasutajatele eneseabivahendite pakkumisega. |
| Simian army HVIT | An open-source toolset for chaos engineering developed by Netflix®. | „Simian army“ | Firma Netflix® arendatud avatud lähtekoodiga tööriistakomplekt kaose tehnikaks. |
| single-loop learning DSV HVIT | The type of learning that takes place when fixing problems within the present organizational structure so that the system will function better without altering its structure. | ühesilmuseline õpe | Õppimise tüüp, kus lahendatakse probleeme käesolevast organisatsiooni struktuurist lähtudes parandamiseks tema toimimist ilma tema ülesehitust muutmata. |
| site reliability engineering (SRE) CDS DSV HVIT DPI | A discipline that incorporates aspects of software engineering and applies them to infrastructure and operations problems with the goal of creating ultra-scalable and highly reliable software systems. | saidi töökindluse tehnika | Distsipliin, mis hõlmab tarkvaratehnika aspekte ja rakendab neid infrastruktuuri- ja ülahoiuprobleemide jaoks eesmärgiga luua ülimugavad ja väga usaldusväärsed tarkvarasüsteemid. |
| sprint HVIT | A fixed timeframe (typically of 2–4 weeks) for creating selected features from the backlog. | sprint | Fikseeritud ajavahemik (tavaliselt 2–4 nädalat) tööde nimekirjast välja valitud tööde teostamiseks. |
| stakeholder CDS DSV HVIT DPI | A person or organization that has an interest or involvement in an organization, product, service, practice, or other entity. | osapool | Isik või organisatsioon, kes on huvitatud või kaasatud mingisse organisatsiooni, tootesse, teenusesse, praktikasse või mingisse muusse olemisse. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|---|---------------------|---|
| strategy <small>CDS DSV HVIT DPI</small> | A broad approach or course of action defined by an organization for achieving its objectives. | strateegia | Lai lähenemine või tegevussuund mille organisatsioon on määratlenud oma eesmärkide saavutamiseks. |
| stress prevention <small>HVIT</small> | The prevention, monitoring, and remediation of unhealthy tension in the workplace. | stressi vältimine | Töökoha ebatervislike pingete vältimine, jälgimine ja leevendamine. |
| swarming <small>DSV</small> | A method of managing work in which a variety of specialist resources or stakeholders work on an item until it becomes apparent who is best placed to continue with the work, at which point the others are freed up to move on to other work items. | sülemlemine | Töö juhtimismeetod, milles mitmesugused erialaressursid või osapooled töötavad koos kuni selgub, kellel oleks kõige parem tööd jätkata. Seejärel ülejäänud vabastatakse teiste tööde jaoks. |
| systems thinking <small>HVIT</small> | A holistic approach to analysis and decision-making that focuses on the relationship between a system's components and the way the system works as a whole and within the context of larger systems. | süsteemne mõtlemine | Terviklik analüütiline lähenemine, mis püüab mõista kuidas läbi aja ja suhetes teiste süsteemidega mingi süsteemi koostisosad toimivad, omavahel asetsevad ja suhtlevad. |
| technical debt <small>CDS DSV HVIT</small> | The total rework backlog accumulated by choosing workarounds instead of system solutions that would take longer. | tehniline võlg | Kogu tegemata jäänud töö, mis on kogunenud pikemat aega nõudvate süsteemsete lahenduste asemel ajutiste kiirete lahenduste kasutamise tõttu. |
| theory of constraints <small>HVIT DPI</small> | A methodology for identifying the most important limiting factor (i.e. constraint, often referred to as a bottleneck) that stands in the way of creating value, and then systematically correcting that constraint until it is no longer the limiting factor. | piirangute teooria | Metoodika väärtuse loomist takistava kõige olulisema piirava teguri (s.o piirangu, mida sageli nimetatakse kitsaskohaks) tuvastamiseks ja seejärel selle piirangu süstemaatiliseks korrigeerimiseks, kuni see pole enam piirav tegur. |
| time value profile | A depiction of the change in value of a requirement, output or outcome over time. | väärtuse ajaprofiil | Nõudmise, väljundi või tulemuse väärtuse muutuse kujutamine ajas. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|--|-------------------|--|
| touchpoint DSV | Any event where a service consumer or potential service consumer has an encounter with the service provider and/or its products and resources. | puutepunkt | Iga sündmus, kus teenuse tarbija või potentsiaalne teenuse tarbija on kokku puutunud teenusepakkuja ja / või tema toodete ja ressurssidega. |
| Toyota Kata HVIT | A mental model and behaviour pattern for scientific thinking and routines for practice and coaching. | Toyota Kata | Teadusliku mõtlemise vaimne mudel ja käitumismuster ning harjutamise ja juhendamise rutiinid. |
| user experience (UX) CDS DSV HVIT DPI | The sum of the functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a user. | kasutajakogemus | Teenuse ja teenuseosutajaga seotud funktsionaalsete ja emotsionaalsete interaktsioonide summa, mida kasutaja tajub. |
| user story CDS DSV HVIT DPI | A technique in Agile software development that uses natural language to describe desired outcomes and benefits from the point of view of a specific persona (typically the end-user). | kasutajalugu | Agiilse tarkvaraarenduse tehnika, mis kasutab loomulikku keelt soovitud tulemuste ja eeliste kirjeldamiseks konkreetse isiku (tavaliselt lõppkasutaja) seisukohast. |
| utility CDS DSV HVIT DPI | The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does' and can be used to determine whether a service is 'fit for purpose' To have utility, a service must either support the performance of the consumer or remove constraints from the consumer. Many services do both. | funktsionaalsus | Toote või teenuse osutatav funktsionaalsus mingi nõude täitmiseks. Funktsionaalsus on see, „mida teenus teeb“ ja temaga saab määrata, kas teenus „vastab oma eesmärgile“. Funktsionaalsuse pakkumiseks peab teenus toetama mingeid tarbija tegevusi või kõrvaldama takistusi tarbija tegevuses. Paljud teenused pakuvad mõlemat. |
| value CDS DSV HVIT DPI | The perceived benefits, usefulness, and importance of something. | väärtus | Millegi tunnetatud kasu, kasulikkus või tähtsus. |
| value proposition DSV HVIT | An explicit promise made by a service provider to its customers that it will deliver a particular bundle of benefits. | väärtus-pakkumine | Teenusepakkuja selgesõnaline lubadus oma klientidele teatud väärtuste paketi pakkumiseks. |

| Term | Definition | Termin | Määratlus |
|--|---|--------------------------|--|
| value stream CDS DSV HVIT DPI | A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers. | väärtusvoog | Sammude jada, mille organisatsioon võtab ette toodete ja teenuste loomiseks ning tarbijatele tarnimiseks |
| value stream map CDS DSV HVIT DPI | A visual representation of a service value stream which shows the flow of work, information, and resources. | väärtusvoo kaart | Teenuse väärtusvoo visuaalne esitus, mis näitab töö, info ja ressursside voogu. |
| value stream mapping CDS DSV HVIT DPI | A Lean management technique to visualize the steps needed to convert demand into value, used to identify opportunities to improve. | väärtusvoo kaardistamine | Nõudluse väärtuseks muutmiseks vajalike sammude visualiseerimiseks kasutatav Leani tööriist, mida kasutatakse täiustamisvõimaluste väljaselgitamiseks. |
| version control CDS HVIT | The administrative management of sources and artefacts of information systems, products, and services. | versioonikontroll | Infosüsteemide, toodete ja teenuste allikate ja artefaktide administratiivne haldamine. |
| vision CDS DSV HVIT DPI | A defined aspiration of what an organization would like to become in the future. | visioon | Nägemus, milleks organisatsioon soovib tulevikus saada. |
| warranty CDS DSV HVIT DPI | Assurance that a product or service will meet agreed requirements. Warranty can be summarized as 'how the service performs' and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. Warranty often relates to service levels aligned with the needs of service consumers. This may be based on a formal agreement, or it may be a marketing message or brand image. Warranty typically addresses such areas as the availability of the service, its capacity, levels of security, and continuity. A service may be said to provide acceptable assurance or 'warranty', if all defined and agreed conditions are met. | garantii | Tagatis, et toode või teenus vastab teatud nõuetele. Garantii kinnitab „kuidas teenus rahuldab“ ja seda saab kasutada määrana, kas teenus „sobib kasutamiseks“. Garantii on tihti seotud teenustasemetega, mis omakorda tulenevad tellija vajadustest. Garantii võib põhineda ametlikul kokkuleppel, kuid võib olla ka turundussõnum või brändi kuvand. Tüüpiliselt katab garantii teenuse käideldavust, mahtu, turvasemeid ja talitluspidevust. Teenust võib pidada vastuvõetavalt kindlaks või „garanteerituks“, kui kõik kokkulepitud tingimused on täidetud. |

Märkus. Sinise tekstiga on ITIL 4 Foundation sõnastikust tulnud terminid.