

ITIL® 4 Foundation Glossary English – Estonian

Term	Definition	Termin	Määratlus
acceptance criteria	A list of minimum requirements that a service or service component must meet for it to be acceptable to key stakeholders.	vastuvõtu-tingimused	Minimaalsete nõuete loetelu, millele peab teenus või tema komponent vastama selleks, et olla osapooltele vastuvõetav.
agile	An umbrella term for a collection of frameworks and techniques that together enable teams and individuals to work in a way that is typified by collaboration, prioritization, iterative and incremental delivery, and timeboxing. There are several specific methods (or frameworks) that are classed as Agile, such as Scrum, Lean, and Kanban.	agiilne (lähenemine)	Üldine termin tähistamaks mitmeid tehnikaid ja raamistikke, mis soovitavad tiimidel ja üksikisikutel korraldada koostööd lühikeste ajaperioodide kaupa ülesannete prioriteetidest lähtudes, ning kus tulemusi tarnitakse iteratiivselt ja juurdekasvuga. Siia kuuluvad mitmed praktilised meetodid nagu Agile, Scrum, Lean ja Kanban.
architecture management practice	The practice of providing an understanding of all the different elements that make up an organization and how those elements relate to one another.	arhitektuuri-halduse praktika	Praktika tekitamiseks arusaama, millistest erinevatest elementidest organisatsioon koosneb ja kuidas need elemendid on omavahel seotud.
asset register	A database or list of assets, capturing key attributes such as ownership and financial value.	vararegister	Varade andmebaas, mis sisaldab nende olulisi atribuute, nagu näiteks omanik ja rahaline väärtus.
availability	The ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required.	käideldavus	IT teenuse või mõne konfiguratsioonielemendi võime töötada siis, kui see on vajalik.
availability management practice	The practice of ensuring that services deliver agreed levels of availability to meet the needs of customers and users.	käideldavus-halduse praktika	Praktika, mis tagab tellijate ja kasutajate vajadustele vastava teenuste käideldavusetaseme.
baseline	A report or metric that serves as a starting point against which progress or change can be assessed.	algseis	Mõõdik või aruanne, mis fikseerib algseisu ja võimaldab edasist arengut hinnata.

Term	Definition	Termin	Määratlus
best practice	A way of working that has been proven to be successful by multiple organizations.	parim praktika	Töötamise viis, mis on osutunud edukaks paljudes organisatsioonides.
big data	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.
business analysis practice	The practice of analysing a business or some element of a business, defining its needs and recommending solutions to address these needs and/or solve a business problem, and create value for stakeholders.	ärianalüüsi praktika	Praktika, mis tegeleb äri või tema mingi elemendi analüüsiga tuvastamiseks selle vajadused ja soovitamaks lahendusi nende vajaduste rahuldamiseks ja/või äriprobleemide lahendamiseks ning osapooltele väärtuse pakkumiseks.
business case	A justification for 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.
business impact analysis (BIA)	A key activity in the practice of service continuity management that identifies vital business functions and their dependencies.	äri mõju analüüs	Teenuse talitluspidevuse tagamise üks põhitegevusi, millega määratakse elutähtsad ärifunktsioonid ja nende sõltuvused.
business relationship manager (BRM)	A role responsible for maintaining good relationships with one or more customers.	ärisuhete juht	Roll, mille ülesandeks on ühe või mitme kliendiga heade suhete hoidmine.
call	An interaction (e.g. a telephone call) with the service desk. A call could result in an incident or a service request being logged.	kõne	Pöördumine klienditoe poole, näiteks telefoni teel. Kõne tulemusel võidakse avada intsident või teenindussoov.
call/contact centre	An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing calls and other interactions.	kõnekeskus	Organisatsioon või äriüksus, mis käsitleb suurt hulka sisenevaid ja väljuvaid kõnesid või muid interaktsioone.
capability	The ability of an organization, person, process, application, configuration item, or IT service to carry out an activity.	võimekus	Organisatsiooni, isiku, protsessi, rakenduse, konfiguratsioonielemendi või IT teenuse võime mingiks tegevuseks.

Term	Definition	Termin	Määratlus
capacity and performance management practice	The practice of ensuring that services achieve agreed and expected performance levels, satisfying current and future demand in a cost-effective way.	mahtude ja jõudluse halduse praktika	Praktika tagamaks, et teenused saavutavad oma kokkulepitud ja oodatava jõudluse taseme, mis rahuldaks nii praegust kui ennustatavat nõudlust kuluefektiivselt.
capacity planning	The activity of creating a plan that manages resources to meet demand for services.	mahtude plaanimine	Teenuste nõudlusele vastavate mahtude plaani koostamine.
change	The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services.	muudatus	Igasugune lisamine, modifitseerimine või eemaldamine, mis võib otseselt või kaudselt teenuseid mõjutada.
change authority	A person or group responsible for authorizing a change.	muudatuse volinik	Muudatuse kinnitamise eest vastutav isik või grupp.
change control practice	The practice of ensuring that risks are properly assessed, authorizing changes to proceed and managing a change schedule in order to maximize the number of successful service and product changes.	muudatuste juhtimise praktika	Praktika, mis peab tagama teenuste ja toodete edukate muudatuste võimalikult suure osakaalu, milleks omakorda peaksid riskid olema adekvaatselt hinnatud, muudatused kinnitatud ja muudatuste kalender koostatud.
change model	A repeatable approach to the management of a particular type of change.	muudatuse mudel	Korduvkasutatav mall teatud tüüpi muudatuseks.
change schedule	A calendar that shows planned and historical changes.	muudatuste kalender	Kalender, kus on nii plaanitavad kui teostatud muudatused.
charging	The activity that assigns a price for services.	hinnastamine	Teenustele hinna omistamine.
cloud computing	A model for enabling on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources that can be rapidly provided with minimal management effort or provider interaction.	pilveteenused	Mudel, kus ühisele jagatud arvutiressursside puulile tagatakse nõudmisele vastavalt üle võrgu juurdepääs kiiresti ja minimaalse haldustegevusega.
compliance	The act of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent	vastavus	Teatud standardi või juhtnööride, usaldusväärse ja korrektse raamatupidamise või mõne teise hea tava järgimine.

Term	Definition	Termin	Määratlus
	accounting or other practices are being employed.		
confidentiality	A security objective that ensures information is not made available or disclosed to unauthorized entities.	konfidentsiaalsus	Turvaeesmärk, et teave ei oleks kättesaadav ega avalikustatud autoriseerimata isikutele või olemitele.
configuration	An arrangement of configuration items (CIs) or other resources that work together to deliver a product or service. Can also be used to describe the parameter settings for one or more CIs.	konfiguratsioon	Konfiguratsioonielementide (CI) või teiste ressursside kooslus, millede koostoime annab meile toote või teenuse. Terminit võib kasutada ka tähistamiseks ühe või mitme CI parameetrite komplekti.
configuration item (CI)	Any component that needs to be managed in order to deliver an IT service.	konfiguratsiooni-element	Igasugune komponent, mida me peame IT teenuse toimimiseks haldama.
configuration database (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also maintains the relationships between configuration records.	konfiguratsiooni-baas	Selles baasis hoitakse konfiguratsioonikirjeid terve nende elutsükli jooksul. CMDB sisaldab ka konfiguratsioonikirjete omavahelisi seoseid.
configuration management system (CMS)	A set of tools, data, and information that is used to support service configuration management.	konfiguratsiooni-halduse süsteem	Tööriistade, andmete ja info kogu, mida kasutatakse teenuste konfiguratsiooni halduseks.
configuration record	A record containing the details of a configuration item (CI). Each configuration record documents the lifecycle of a single CI. Configuration records are stored in a configuration management database.	konfiguratsiooni-kirje	Konfiguratsioonielemendi (CI) andmeid sisaldav kirje. Iga konfiguratsioonikirje katab ühe konfiguratsioonielemendi terve elutsükli. Konfiguratsioonikirjed asuvad konfiguratsioonibaasis.
continual improvement practice	The practice of aligning an organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and improvement of all elements involved in the effective management of products and services.	pideva täiustamise praktika	Praktika, mis peab kohandama organisatsiooni praktikaid ja teenuseid pidevalt muutuvatele ärivajadustele vastavaks. Selleks tuleb pidevalt tuvastada ja täiustada toodete ja teenuste

Term	Definition	Termin	Määratlus
			tulemuslikuks haldamiseks vajaminevaid komponente.
continuous deployment	An integrated set of practices and tools used to deploy software changes into the production environment. These software changes have already passed pre-defined automated tests.	pidev paigaldus	Praktikate ja tööriistade kogum, mida kasutatakse tarkvara muudatuste viimiseks tootmiskeskondadesse. Need tarkvara muudatused on juba läbinud ettenähtud automaatsed testid.
continuous integration / continuous delivery	An integrated set of practices and tools used to merge developers' code, build and test the resulting software, and package it so that it is ready for deployment.	pidev kooste / pidev tarne	Praktikate ja tööriistade kogum, mida kasutatakse arendajate loodava koodi koostamiseks ja testimiseks, mille tulemuseks on paigaldamiseks valmis tarkvara pakett.
control	The means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved, or that a process is followed.	juhtimine	Riskide haldamise vahend, millega tagatakse ärieesmärgi saavutamine või protsessi järgimine.
cost	The amount of money spent on a specific activity or resource.	kulu	Mingiks konkreetseks tegevuseks või ressursiks kulutatud rahasumma.
cost centre	A business unit or project to which costs are assigned.	kulukeskus	Äriüksus või projekt, millele omistatakse kulusid.
critical success factor (CSF)	A necessary precondition for the achievement of intended results.	kriitiline edutegur	Kavatsetava tulemuse saavutamiseks vajalik eeldus.
culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices.	kultuur	Inimeste grupi poolt ühiselt tunnustatud väärtused, sealhulgas ootused mingil viisil käitumiseks, ideed, uskumused ja praktikad.
customer	A person who defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	klient, tellija	Isik, kes määrab kindlaks nõuded teenusele ja võtab vastutuse teenuse tarbimisest tuleneva tulemuse eest.
customer experience (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a service consumer.	kliendi kogemus	Teenuse tarbija poolt teenuse kasutamise ja teenusepakkujaga suhtlemise järel tunnetatav

Term	Definition	Termin	Määratlus
			funktsionaalsete ja emotsionaalsete kogemuste kogusumma.
dashboard	A real-time graphical representation of data.	näidik	Andmete graafiline reaajas esitamine.
deliver and support	The value chain activity that ensures services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations.	tarne ja tugi	Väärtusahela tegevus, mis peab tagama, et teenused on tarnitud ja toetatud vastavalt kokkulepitud eeskirjadele ja osapoolte ootustele.
demand	Input to the service value system based on opportunities and needs from internal and external stakeholders.	nõudlus	Teenuse väärtussüsteemi sisend, mis põhineb sisemiste ja väliste osapoolte vajadustel ja võimalustel.
deployment	The movement of any service component into any environment.	paigaldamine	Igasuguse teenuse komponendi paigutamine mingisse keskkonda.
deployment management practice	The practice of moving new or changed hardware, software, documentation, processes, or any other service component to live environments.	paigaldushalduse praktika	Uue või muudetud riistvara, tarkvara, dokumentatsiooni, protsesside või igasuguse muu teenuse komponendi viimine tootmiskeskonda.
design and transition	The value chain activity that ensures products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs, and time to market.	disain ja üleminek	Väärtusahela tegevus, mis peab tagama, et tooted ja teenused oleksid pidevalt vastavuses osapoolte ootustele kvaliteedi, kulude ja tarneaegade osas.
design thinking	A practical and human-centred approach used by product and service designers to solve complex problems and find practical and creative solutions that meet the needs of an organization and its customers.	disainmõtlemine	Toodete ja teenuste disainerite poolt kasutatav praktiline ja inimkeskne lähenemine, millega keerulistele ülesannetele püütakse leida praktilisi ja loominguilisi lahendusi, mis vastaksid organisatsiooni ja tema klientide vajadustele.
development environment	An environment used to create or modify IT services or applications.	arenduskeskkond	Keskkond, mida kasutatakse IT teenuste või rakenduste loomiseks või modifitseerimiseks.
DevOps	An organizational culture that aims to improve the flow of value to customers. DevOps focuses	DevOps	Organisatsiooni kultuur, mille eesmärgiks on täiustada klientidele pakutava väärtuse voogu. DevOps keskendub kultuurile,

Term	Definition	Termin	Määratlus
	on culture, automation, Lean, measurement, and sharing (CALMS).		automatiseerimisele, leanile, mõõtmisele ja jagamisele.
digital transformation	The evolution of traditional business models to meet the needs of highly empowered customers, with technology playing an enabling role.	digipööre	Traditsioonilise ärimudeli edasiareng väga võimekate klientide teenindamiseks, kus tehnoloogial on eriline roll.
disaster	A sudden unplanned event that causes great damage or serious loss to an organization. A disaster results in an organization failing to provide critical business functions for some predetermined minimum period of time.	õnnetus	Äkiline plaanimata sündmus, millega kaasnevad suured kahjud organisatsioonile. Õnnetuse tagajärjel kaotab organisatsioon mingiks (võimalikult minimaalseks) ajaks võime osutada kriitilisi ärifunktsioone.
disaster recovery plan	A set of clearly defined plans related to how an organization will recover from a disaster as well as return to a pre-disaster condition, considering the four dimensions of service management.	õnnetusejärgne taasteplaan	Plaan, kuidas taastada organisatsioon peale õnnetust ja saavutada uuesti õnnetuseelne seisund. Silmas tuleks pidada kõiki nelja teenuste halduse mõõdet.
driver	Something that influences strategy, objectives, or requirements.	mõjur	Midagi, mis mõjutab strateegiat, eesmäärke või nõudeid.
effectiveness	A measure of whether the objectives of a practice, service or activity have been achieved.	tulemuslikkus	Mõõt, mis näitab, kas praktika, teenus või tegevus on oma eesmärgi saavutanud.
efficiency	A measure of whether the right amount of resources have been used by a practice, service, or activity.	tõhusus	Mõõt, mis näitab, kas praktika, teenus või tegevus on ressursse kasutanud mõistlikus mahus.
emergency change	A change that must be introduced as soon as possible.	hädamuudatus	Muudatus, mis tuleb teha võimalikult kiiresti.
engage	The value chain activity that provides a good understanding of stakeholder needs, transparency, continual engagement, and good relationships with all stakeholders.	kaasamine	Väärtusahela tegevus, millega saavutatakse kõigi osapoolte puhul hea arusaamine nende vajadustest, omavaheline läbipaistvus, pidev kaasamine ja head suhted.
environment	A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose, for example a live	keskkond	IT taristu alamhulk, mida kasutatakse teatud otstarbel. Näiteks tootmiskeskkond või

Term	Definition	Termin	Määratlus
	environment or test environment. Can also mean the external conditions that influence or affect something.		testkeskkond. Termin võib tähendada ka väliseid tingimusi, mis midagi mõjutavad.
error	A flaw or vulnerability that may cause incidents.	viga	Defekt või haavatavus, mis võib põhjustada intsidendi.
error control	Problem management activities used to manage known errors.	vigade juhtimine	Probleemihalduse osa, mis tegeleb tuntud vigadega.
escalation	The act of sharing awareness or transferring ownership of an issue or work item.	eskaleerimine	Mingi küsimuse või töökäsu edasisaatmine või sellest teavitamine.
event	Any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item.	sündmus	Teenuse või konfiguratsioonielemendi haldamise seisukohast igasugune oluline staatuse muutus.
external customer	A customer who works for an organization other than the service provider.	väline klient	Klient, kes töötab mingis teises organisatsioonis kui teenusepakkuja.
failure	A loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output or outcome.	tõrge	Kaotatud võime toimida vastavalt spetsifikatsioonile või tarnida nõutud väljund või tulemus.
feedback loop	A technique whereby the outputs of one part of a system are used as inputs to the same part of the system.	tagasisidering	Tehnika, kus süsteemi ühe osa väljund on süsteemi sama osa sisendiks.
four dimensions of service management	The four perspectives that are critical to the effective and efficient facilitation of value for customers and other stakeholders in the form of products and services.	teenuste halduse neli mõõdet	Neli mõõdet, mis on kriitiliselt tähtsad osutamaks tulemuslikult ja tõhusalt väärtust klientidele ja teistele osapooltele nii toodete kui teenuste kujul.
goods	Tangible resources that are transferred or available for transfer from a service provider to a service consumer, together with ownership and associated rights and responsibilities.	kaubad	Materiaalsed ressursid, mida teenuse pakkuja annab teenuse tarbijale üle koos omandiõiguse ja sellest tuleneva vastutusega.

Term	Definition	Termin	Määratlus
governance	The means by which an organization is directed and controlled.	valitsemine	Organisatsiooni juhtimise ja kontrollimise vahend.
identity	A unique name that is used to identify and grant system access rights to a user, person, or role.	identiteet	Unikaalne nimi, mida kasutatakse kasutaja, isiku või rolli identifitseerimiseks ja talle juurdepääsuõiguste andmiseks.
improve	The value chain activity that ensures continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.	täiustamine	Väärtusahela tegevus, mis tagab toodete, teenuste ja praktikate pideva täiustamise, kusjuures arvestatakse väärtusahela kõiki tegevusi ja teenuste halduse nelja mõõdet.
incident	An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.	intsident	Teenuse plaanimata katkestus või kvaliteedi kadu.
incident management	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	intsidendi haldus	Praktika intsidentide negatiivse mõju minimeerimiseks taastades teenuse normaalne töö nii kiiresti kui võimalik.
information and technology	One of the four dimensions of service management. It includes the information and knowledge used to deliver services, and the information and technologies used to manage all aspects of the service value system.	info ja tehnoloogia	Üks neljast teenuste halduse mõõtmest. Ta sisaldab teenuste tarnimiseks vajalikku infot ja teadmisi ning teenuste väärtussüsteemi haldamiseks kasutatavat infot ja tehnoloogiat.
information security management practice	The practice of protecting an organization by understanding and managing risks to the confidentiality, integrity, and availability of information.	infoturbe halduse praktika	Praktika, mis kaitseb organisatsiooni tema info konfidentsiaalsuse, tervikluse ja kättesaadavuse tagamise ja riskide haldamisega.
information security policy	The policy that governs an organization's approach to information security management.	infoturbe poliitika	Organisatsiooni infoturbe halduskorraldust määrav poliitika.
infrastructure and platform management practice	The practice of overseeing the infrastructure and platforms used by an organization. This enables the monitoring of technology solutions available, including solutions from third parties.	taristu ja platvormi halduse praktika	Organisatsiooni taristu ja platvormide järelevalve praktika. Selle ülesandeks on ka võimalike tehnoloogiliste lahenduste jälgimine.

Term	Definition	Termin	Määratlus
integrity	A security objective that ensures information is only modified by authorized personnel and activities.	terviklus	Turvaeesmärk, mis peab tagama, et infot modifitseerivad ainult autoriseeritud isikud ja tegevused.
internal customer	A customer who works for the same organization as the service provider.	siseklient	Klient, kes töötab teenusepakkujaga samas organisatsioonis.
internet of things	The interconnection of devices via the internet that were not traditionally thought of as IT assets, but now include embedded computing capability and network connectivity.	asjade internet	Internetti ühendatud seadmed, mida tavaliselt ei peeta IT varadeks, kuid nüüdseks on varustatud arvuti võimekuse ja võrguühendusega.
IT asset	Any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.	IT vara	Igasugune finantsväärtust omav komponent, mida saab kasutada IT tootes või teenuses.
IT asset management practice	The practice of planning and managing the full lifecycle of all IT assets.	IT varahalduse praktika	Praktika, kus plaanitakse ja hallatakse IT varasid läbi nende terve elutsükli.
IT infrastructure	All of the hardware, software, networks, and facilities that are required to develop, test, deliver, monitor, manage, and support IT services.	IT taristu	Kõik riistvara, tarkvara, sidevõrgud ja rajatised, mida kasutatakse IT teenuste arenduseks, testimiseks, tarneks, seireks, haldamiseks ja toeks.
IT service	A service based on the use of information technology.	IT teenus	Infotehnoloogial põhinev teenus.
ITIL	Best-practice guidance for IT service management.	ITIL	IT teenuste halduse parima praktika juhend
ITIL guiding principles	Recommendations that can guide an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.	ITILi juhtmõtted	Soovitused organisatsioonile tegutsemiseks igasugustes olukordades, sõltumata organisatsiooni eesmärkidest, töö liigist või juhtimise struktuurist.

Term	Definition	Termin	Määratlus
ITIL service value chain	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.
Kanban	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 poolleiolevat tööd.
key performance indicator (KPI)	An important metric used to evaluate the success in meeting an objective.	võtmenäitaja	Oluline mõõdik, mida kasutatakse eesmärgi saavutamise hindamiseks.
knowledge management practice	The practice of maintaining and improving the effective, efficient, and convenient use of information and knowledge across an organization.	teadmushalduse praktika	Praktika, mis haldab ja täiustab üle organisatsiooni info ja teadmiste kasutamist.
known error	A problem that has been analysed but has not been resolved.	tuntud viga	Analüüsitud probleem, mida pole veel kõrvaldatud.
lean	An approach that focuses on improving workflows by maximizing value through the elimination of waste.	lean	Töövoogude täiustamine väärtuse maksimeerimise ja raiskamise välistamise abil.
lifecycle	The full set of stages, transitions, and associated statuses in the life of a service, product, practice, or other entity.	elutsükkel	Teenuse, toote, praktika või mingi muu olemi eluea kõigi etappide, üleminekute ja staatuste kogu.
live	Refers to a service or other configuration item operating in the live environment.	-	-
live environment	A controlled environment used in the delivery of IT services to service consumers.		Vaata tootmiskeskond
maintainability	The ease with which a service or other entity can be repaired or modified.	hallatavus / remonditavus	Kergus, kuidas saab teenust või mingit muud olemit parandada või modifitseerida.
major incident	An incident with significant business impact, requiring an immediate coordinated resolution.	kriitiline intsident	Olulise ärimõjuga intsident, mis vajab kohest ja koordineeritud käsitlust.

Term	Definition	Termin	Määratlus
management system	Interrelated or interacting elements that establish policy and objectives and enable the achievement of those objectives.	juhtimissüsteem	Omavahel seotud elementide kogum, mis määrab poliitika ja eesmärgid ning võimaldab neid eesmärke ka saavutada.
maturity	A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of an organization, practice, or process.	küpsus	Organisatsiooni, praktika või protsessi usaldatavuse, tõhususe ja tulemuslikkuse mõõt.
mean time between failures (MTBF)	A metric of how frequently a service or other configuration item fails.	keskmine tõrgete sagedus	Mõõdik, mis näitab, kui tihti esinevad teenuse või konfiguratsioonielemendi tõrked.
mean time to restore services (MTTR)	A metric of how quickly a service is restored after a failure.	keskmine tõrke taasteaeg	Mõõdik, mis näitab, kui kiiresti teenus taastatakse peale tõrget.
measurement and reporting	The practice of supporting good decision-making and continual improvement by decreasing levels of uncertainty.	mõõtmine ja aruandlus	Otsuste tegemist ja pidevat täiustamist toetav praktika, mille ülesandeks on ebaselguse vähendamine.
metric	A measurement or calculation that is monitored or reported for management and improvement.	mõõdik	Haldamise ja täiustamise jaoks kogutavad või edastatavad mõõtmistulemused või nende põhjal tehtavad arvutused.
minimum viable product (MVP)	A product with just enough features to satisfy early customers, and to provide feedback for future product development.	minimaalne töötav toode	Toode, mis sisaldab minimaalse hulga esimeste klientide jaoks mõeldud funktsionaalsust ja mille ülesandeks on saada tagasisidet toote edasiseks arendamiseks.
mission statement	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done.	missioon	Organisatsiooni eesmärkide ja kavatsuste lühike, kuid kokkuvõtlik kirjeldus. Kirjeldatakse mida tuleks saavutada, kuid mitte seda, kuidas seda tuleks teha.
model	A representation of a system, practice, process, service, or other entity that is used to understand and predict its behaviour and relationships.	mudel	Süsteemi, praktika, protsessi, teenuse või mingi muu olemi esitlus, mida kasutatakse temast aru

Term	Definition	Termin	Määratlus
			saamiseks ja tema käitumise ja suhtumise ennustamiseks.
modelling	The activity of creating, maintaining, and utilizing models.	modelleerimine	Mudeli koostamine ja kasutamine.
monitoring	Repeated observation of a system, practice, process, service, or other entity to detect events and to ensure that the current status is known.	seire	Süsteemi, praktika, protsessi, teenuse või mingi muu olemi korduv jälgimine tuvastamaks sündmusi ning tagamaks, et tema jooksev staatus oleks teada.
monitoring and event management practice	The practice of systematically observing services and service components, and recording and reporting selected changes of state identified as events.	seire ja sündmuse halduse praktika	Teenuste ja teenuse komponentide süstemaatilise jälgimise praktika, mis salvestab ja edastab teatud staatuse muudatusi, mida peetakse sündmusteks.
obtain / build	The value chain activity that ensures service components are available when and where they are needed, and that they meet agreed specifications.	hangid / ehita	Väärtusahela tegevus, mis peab tagama, et teenuste komponendid oleksid saadavad siis ja seal kus neid vajatakse ning et nad vastaksid kokkulepitud spetsifikatsioonidele.
operation	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	The hardware and software solutions that detect or cause changes in physical processes through direct monitoring and/or control of physical devices such as valves, pumps, etc.	operatiiv-tehnoloogia	Riist- ja tarkvaralised lahendused, mis tuvastavad või tekitavad muutusi füüsilistes protsessides otsese seire ja/või seadmete (näiteks kolvid, pumbad jne.) juhtimise abil.
organization	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 omaid funktsioonid koos vastutuste, volituste ja suhetega omade eesmärkide saavutamiseks.
organizational change	The practice of ensuring that changes in an organization are smoothly and successfully implemented and that lasting benefits are	organisatsiooni- lise muudatuse halduse praktika	Praktika, mis peab tagama, et muudatused organisatsioonis toimuksid sujuvalt ja edukalt

Term	Definition	Termin	Määratlus
management practice	achieved by managing the human aspects of the changes.		ning muudatuse inimfaktori haldamisega saavutatakse muudatusega kaasnev kestev kasu.
organizational resilience	The ability of an organization to anticipate, prepare for, respond to, and adapt to unplanned external influences.	organisatsiooni vastupidavus	Organisatsiooni võime olla valmis, seista vastu ning anda vastulööki ootamatutele välistele mõjudele.
organizational velocity	The speed, effectiveness, and efficiency with which an organization operates. Organizational velocity influences time to market, quality, safety, costs, and risks.	organisatsiooni kiirus	Organisatsiooni toimimise kiirus, tulemuslikkus ja tõhusus. Organisatsiooni kiirusest sõltuvad tarneajad, kvaliteet, turvalisus, kulud ja riskid.
organizations and people	One of the four dimensions of service management. It ensures that the way an organization is structured and managed, as well as its roles, responsibilities, and systems of authority and communication, is well defined and supports its overall strategy and operating model.	organisatsioon ja inimesed	Üks neljast teenuste halduse mõõtmest. Tuleb selgelt paika panna organisatsiooni struktuur ja juhtimine, rollid ja vastutused, volitused ja kommunikatsioon, mis kõik toetaksid üldist strateegiat ja opereerimismudelit.
outcome	A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.	tulemus	Ühe või mitme väljundi poolt osapoolele tekitatud tulemus.
output	A tangible or intangible deliverable of an activity.	väljund	Materiaalne või virtuaalne tegevuse tulem.
outsourcing	The process of having external suppliers provide products and services that were previously provided internally.	väljast hankimine	Seni sisemiselt osutatud toodete ja teenuste hankimine väliselt teenusepakkujalt.
partners and suppliers	One of the four dimensions of service management. It encompasses the relationships an organization has with other organizations that are involved in the design, development, deployment, delivery, support, and/or continual improvement of services.	partnerid ja tarnijad	Üks neljast teenuste halduse mõõtmest. Ta sisaldab organisatsiooni suhteid teiste organisatsioonidega, kes on kaastatud teenuste disainimise, arendusse, tarnesse, toetamise ja/või pidevasse täiustamisesse.

Term	Definition	Termin	Määratlus
partnership	A relationship between two organizations that involves working closely together to achieve common goals and objectives.	partnerlus	Kahe organisatsiooni omavaheline tihe koostöö ühiste eesmärkide saavutamiseks.
performance	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, practice, or service.	jõudlus	Süsteemi, isiku, tiimi, praktika või teenuse saavutuste või tarne mõõt.
pilot	A test implementation of a service with a limited scope in a live environment.	piloot	Teenuse piiratud mahus testimine tootmiskeskkonnas.
plan	The value chain activity that ensures a shared understanding of the vision, current status, and improvement direction for all four dimensions and all products and services across an organization.	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	Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities.	poliitika	Otsustamise ja tegevuste juhtimise tarbeks ametlikult dokumenteeritud juhtkonna ootused ja kavatsused.
portfolio management practice	The practice of ensuring that an organization has the right mix of programmes, projects, products, and services to execute its strategy within its funding and resource constraints.	portfelli-halduse praktika	Praktika, mis peab tagama, et organisatsioonil on oma strateegia täitmiseks õige komplekt programme, projekte, tooteid ja teenuseid (arvestades rahalisi ja teisi ressurside piiranguid).
post implementation review (PIR)	A review after the implementation of a change, to evaluate success and identify opportunities for improvement.	muudatuse ülevaade	Ülevaade, mis tehakse peale muudatuse kehtestamist, et hinnata muudatuse edukust ja tuvastada edasise täiustamise võimalusi.
practice	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	praktika	Mingi töö tegemiseks või eesmärgi saavutamiseks disainitud organisatsiooni ressurside kogum.
problem	A cause, or potential cause, of one or more incidents.	probleem	Ühe või mitme intsidendi (potentsiaalne) põhjus.
problem management practice	The practice of reducing the likelihood and impact of incidents by identifying actual and	probleemi-halduse praktika	Intsidentide tekkimise tõenäosust ja nende mõju vähendav praktika, mis tegeleb intsidentide tegelike ja potentsiaalsete algpõhjuste

Term	Definition	Termin	Määratlus
	potential causes of incidents, and managing workarounds and known errors.		väljaselgitamisega ning ajutiste lahendustega ja tuntud vigadega.
procedure	A documented way to carry out an activity or a process.	protseduur	Tegevuse või protsessi läbiviimise dokumenteeritud kirjeldus.
process	A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. Processes define the sequence of actions and their dependencies.	protsess	Omavahel seotud tegevuste kogum, mis muudab sisendid väljunditeks. Protsess teisendab ühe või mitme määratletud sisendi teatud kindlateks väljunditeks. Protsessis on kirjeldatud tegevuste jada ja nende omavahelised sõltuvused.
product	A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	toode	Organisatsiooni ressursside konfiguratsioon, mis on disainitud tarbijale väärtuse pakkumiseks.
production environment	See live environment.	tootmiskeskond	Keskond, mida kasutatakse IT teenuste osutamiseks tema tarbijatele.
program	A set of related projects and activities, and an organization structure created to direct and oversee them.	programm	Omavahel seotud projektide ja tegevuste kogum ning organisatsiooni struktuur, mis on loodud selle juhtimiseks.
project	A temporary structure that is created for the purpose of delivering one or more outputs (or products) according to an agreed business case.	projekt	Ajutine struktuur, mis on loodud mingi ärivajadusega põhjendatud väljundi(te) tekitamiseks.
project management practice	The practice of ensuring that all an organization's projects are successfully delivered.	projektijuhtimise praktika	Praktika, mille ülesandeks on tagada, et organisatsiooni projektid kulgeks edukalt.
quick win	An improvement that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort.	kiire võit	Täiustus, mis peaks lühikese aja ja väikeste kuludega tagama kiire investeringu tasuvuse.
record	A document stating results achieved and providing evidence of activities performed.	kirje	Dokument, mis fikseerib tulemused ja on tõendiks tehtud tööde kohta.
recovery	The activity of returning a configuration item to normal operation after a failure.	taastamine	Konfiguratsioonielemendi normaalse toimimise taastamine tõrke järel.

Term	Definition	Termin	Määratlus
recovery point objective (RPO)	The point to which information used by an activity must be restored to enable the activity to operate on resumption.	vajalik taastetase	Tase, milleni tuleb mingiks tegevuseks vajalik info taastada, et tegevuse saaks jätkuda.
recovery time objective (RTO)	The maximum acceptable period of time following a service disruption that can elapse before the lack of business functionality severely impacts the organization.	talutav taasteaeg	Maksimaalne talutav ajavahemik peale teenuse katkestust enne kui äriefunktsionaalsuse puudumine hakkab tõsiselt mõjutama organisatsiooni.
relationship management practice	The practice of establishing and nurturing links between an organization and its stakeholders at strategic and tactical levels.	suhtekorralduse praktika	Organisatsiooni ja teiste osapoolte vaheliste strateegiliste ja taktikaliste seoste loomine ja hoidmine.
release	A version of a service or other configuration item, or a collection of configuration items, that is made available for use.	väljalase	Teenuse või mingi teise konfiguratsioonielemendi või nende kogumi versioon, mis tehakse kasutamiseks kättesaadavaks.
release management practice	The practice of making new and changed services and features available for use.	väljalaskehalduse praktika	Uute ja muudetud teenuste ja funktsionaalsuste kättesaadavaks tegemise praktika.
reliability	The ability of a product, service, or other configuration item to perform its intended function for a specified period of time or number of cycles.	töökindlus	Toote, teenuse või mingi teise konfiguratsioonielemendi omadus täita oma funktsiooni teatud ajavahemiku või mingi tsüklite arvu jooksul.
request catalogue	A view of the service catalogue, providing details on service requests for existing and new services, which is made available for the user.	teenindus-soovide kataloog	Vaade teenuste kataloogile, mis sisaldab kasutajatele kättesaadavaks tehtud teenindussoove olemasolevate või uute teenuste osas.
request for change (RFC)	A description of a proposed change used to initiate change control.	muudatusetellimus	Soovitava muudatuse kirjeldus, millega käivitatakse muudatuse juhtimine.
resolution	The action of solving an incident or problem.	lahendus	Intsidenti või probleemi lahendav tegevus.
resource	A person, or other entity, that is required for the execution of an activity or the achievement of an	ressurss	Isik või mingi muu olem, mis on vajalik mingi eesmärgi saavutamiseks tehtava tegevuse

Term	Definition	Termin	Määratlus
	objective. Resources used by an organization may be owned by the organization or used according to an agreement with the resource owner.		läbiviimiseks. Organisatsioon kasutab nii temale endale kuuluvaid ressursse kui ka teiste ressursse vastavalt kokkuleppele ressursi omanikuga.
retire	The act of permanently withdrawing a product, service, or other configuration item from use.	sulgemine	Toote, teenuse või muu konfiguratsioonielemendi lõplik kasutamisest kõrvaldamine.
risk	A possible event that could cause harm or loss, or make it more difficult to achieve objectives. Can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	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.
risk assessment	An activity to identify, analyse, and evaluate risks.	riskide hindamine	Riskide tuvastamine, analüüs ja hindamine.
risk management practice	The practice of ensuring that an organization understands and effectively handles risks.	riskihalduse praktika	Praktika kindlustamiseks, et organisatsioon mõistab oma riske ja nendega ka tõhusalt tegeleb.
service	A means of enabling value co-creation by facilitating outcomes that customers want to achieve, without the customer having to manage specific costs and risks.	teenus	Vahend väärtuse koosloomeks, millega kliendil aidatakse saavutada soovitud tulemusi vabastades ta samal ajal teatud kuludest ja riskidest.
service action	Any action required to deliver a service output to a user. Service actions may be performed by a service provider resource, by service users, or jointly.	teenindus	Igasugune teenuse väljundi tarne kasutajale. Teenindajaks võib olla teenusepakkuja ressurss, teenuse kasutaja (iseteenindus) või mõlemad ühiselt.
service architecture	A view of all the services provided by an organization. It includes interactions between the services, and service models that describe the structure and dynamics of each service.	teenuste arhitektuur	Organisatsiooni poolt pakutavate teenuste üldvaade. See sisaldab teenuste omavahelisi seoseid ja teenuse mudeleid, mis kirjeldavad iga teenuse struktuuri ning dünaamikat.

Term	Definition	Termin	Määratlus
service catalogue	Structured information about all the services and service offerings of a service provider, relevant for a specific target audience.	teenuste kataloog	Korrastatud info teenusepakkuja kõigi teenuste ja pakkumuste kohta mingile konkreetsele kliendigrupile.
service catalogue management practice	The practice of providing a single source of consistent information on all services and service offerings, and ensuring that it is available to the relevant audience.	teenuste kataloogi halduse praktika	Praktika, mille ülesandeks on koostada üks kontrollitud infoallikas kõigi teenuste ja pakkumuste kohta ning teha see kättesaadavaks neile kellele vaja.
service configuration management practice	The practice of ensuring that accurate and reliable information about the configuration of services, and the configuration items that support them, is available when and where needed.	teenuse konfiguratsiooni-halduse praktika	Praktika, mis peab tagama täpse ja usaldusväärse info teenuste konfiguratsiooni ja seda toetavate konfiguratsioonelementide kohta, ning see info peab olema kättesaadav siis ja seal kus vaja.
service consumption	Activities performed by an organization to consume services. It includes the management of the consumer's resources needed to use the service, service actions performed by users, and the receiving (acquiring) of goods (if required).	teenuse tarbimine	Tegevused, mida teeb organisatsioon teenust tarbides. Siia kuuluvad teenuse kasutamiseks vajalike tarbija ressursside haldamine; kasutajate iseteenindus ja (vajadusel) kaupade vastuvõtmine (ostmine).
service continuity management practice	The practice of ensuring that service availability and performance are maintained at a sufficient level in case of a disaster.	teenuse talitluspidevuse halduse praktika	Praktika, mis peab tagama, et õnnetuse korral oleks teenuste kättesaadavus ja jõudlus piisaval tasemel.
service design practice	The practice of designing products and services that are fit for purpose, fit for use, and that can be delivered by the organization and its ecosystem.	teenuste disainimise praktika	Praktika, mis peab disainima tooteid ja teenuseid, mis täidaksid oma otstarvet, oleksid sobivad kasutamiseks, ning mida organisatsioon oma ökosüsteemiga oleks võimeline tarnima.
service desk	The point of communication between the service provider and all its users.	kasutajatugi	Teenusepakkuja ja tema kõigi kasutajate kokkupuutepunkt.
service desk practice	The practice of capturing demand for incident resolution and service requests.	kasutajatoe praktika	Praktika intsidentide ja teenindussoovide nõudluse kogumiseks.

Term	Definition	Termin	Määratlus
service financial management practice	The practice of supporting an organization's strategies and plans for service management by ensuring that the organization's financial resources and investments are being used effectively.	teenuste finantsjuhtimise praktika	Praktika, mis toetab organisatsiooni teenuste halduse strateegiat ja plaane sellega, et tagab organisatsiooni finantsressursside ja investeeringute tulemusliku kasutamise.
service level	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 services required and the expected level of service.	teenustaseme lepe	Teenusepakkuja ja tellija vaheline kirjalik kokkulepe nõutavate teenuste ja nende oodatavate tasemete kohta.
service level management practice	The practice of setting clear business-based targets for service performance so that the delivery of a service can be properly assessed, monitored, and managed against these targets.	teenustaseme halduse praktika	Praktika, millega pannakse paika selged äripõhised eesmärgid teenuste toimimiseks nii, et nende põhjal saaks õiglaselt hinnata teenuse tarnet ning teenust seirata ja hallata nendest eesmärkidest lähtudes.
service management	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 offering	A formal description of one or more services, designed to address the needs of a target consumer group. A service offering may include goods, access to resources, and service actions.	teenuse pakkumus	Teatud sihtgrupile koostatud ühe või mitme teenuse ametlik kirjeldus. Teenuse pakkumus võib sisaldada kaupu, juurdepääse ressursidele ja teenindust.
service owner	A role that is accountable for the delivery of a specific service.	teenuse omanik	Roll, kes vastutab konkreetse teenuse tarne eest.
service portfolio	A complete set of products and services that are managed throughout their lifecycles by an organization.	teenuste portfelli	Organisatsiooni poolt hallatavate toodete ja teenuste terviklik kogum üle nende terve elutsükli.

Term	Definition	Termin	Määratlus
service provider	A role performed by an organization in a service relationship to provide services to consumers.	teenusepakkuja	Teenussuhtes organisatsiooni poolt võetud roll teenuste osutamiseks oma tellijatele.
service provision	Activities performed by an organization to provide services. It includes management of the provider's resources, configured to deliver the service; ensuring access to these resources for users; fulfilment of the agreed service actions; service level management; and continual improvement. It may also include the supply of goods.	teenuse osutamine	Organisatsiooni poolt teenuse pakkumiseks tehtavad tegevused. Siia kuuluvad teenuse tarneks vajalike teenusepakkuja ressursside haldamine; nendele ressurssidele juurdepääsu tagamine; kokkulepitud teeninduse osutamine; teenustaseme haldus ja pidev täiustamine. Siia võib kuuluda ka kaupade tarne.
service relationship	A cooperation between a service provider and service consumer. Service relationships include service provision, service consumption, and service relationship management.	teenussuhe	Teenusepakkuja ja -tarbija koostöö. Teenussuhe koosneb teenuse pakkumisest, teenuse tarbimisest ja teenussuhte haldusest.
service relationship management	Joint activities performed by a service provider and a service consumer to ensure continual value co-creation based on agreed and available service offerings.	teenussuhte haldus	Teenusepakkuja ja tarbija ühised tegevused tagamaks pidevat väärtuse koostööd, mis põhineb omavahel kokkulepitud ja pakutavatele teenuse pakkumustele.
service request	A request from a user or a user's authorized representative that initiates a service action which has been agreed as a normal part of service delivery.	teenindussoov	Kasutaja või tema volitatud esindaja esitatud soov, mis käivitab kokkulepitud teeninduse ja mis on teenuse osutamise normaalseks osaks.
service request management practice	The practice of supporting the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.	teenindussoovide halduse praktika	Teenuse oodatav kvaliteeti tagav praktika, mille sisuks on kõigi varem kokku lepitud kasutajate poolt algatatud teenindussoovide täitmine tulemuslikul ja kasutajasõbralikul viisil.
service validation and testing practice	The practice of ensuring that new or changed products and services meet defined requirements.	teenuse valideerimise ja	Praktika, mis tagab, et uued või muudetud tooted ja teenused vastaksid neile esitatud nõuetele.

Term	Definition	Termin	Määratlus
		testimise praktika	
service value system (SVS)	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.
software development and management practice	The practice of ensuring that applications meet stakeholder needs in terms of functionality, reliability, maintainability, compliance, and auditability.	tarkvara arendamise ja halduse praktika	Praktika, mis peab tagama osapoolte vajadustele vastavate rakenduste funktsionaalsuse, töökindluse, hallatavuse, vastavuse ja auditeeritavuse.
sourcing	The activity of planning and obtaining resources from a particular source type, which could be internal or external, centralized or distributed, and open or proprietary.	hankimine	Ressursside plaanimine ja soetamine teatud liiki allikast, mis võib olla sisemine või väline, tsentraalne või jaotatud ja avatud või kinnine.
specification	A documented description of the properties of a product, service, or other configuration item.	spetsifikatsioon	Toote, teenuse või muu konfiguratsioonielemendi omaduste kirjalik esitus.
sponsor	A person who authorizes budget for service consumption. Can also be used to describe an organization or individual that provides financial or other support for an initiative.	sponsor	Isik, kes kinnitab teenuse tarbimise eelarve. Terminit võib kasutada ka organisatsiooni või isiku tähistamiseks, kes toetab mingit initsiatiivi finantsiliselt või mingil muul viisil.
stakeholder	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.
standard	A document, established by consensus and approved by a recognized body, that provides for common and repeated use, mandatory requirements, guidelines, or characteristics for its subject.	standard	Standard on konsensuse alusel tunnustatud asutuse poolt vastuvõetud normdokument, milles esitatakse kohustuslikud nõuded, juhtnöörid ja omadused tegevuste või nende tulemuste üldiseks ja korduvaks kasutamiseks.

Term	Definition	Termin	Määratlus
standard change	A low-risk, pre-authorized change that is well understood and fully documented, and which can be implemented without needing additional authorization.	standard-muudatus	Madala riskitasemega ette autoriseeritud muudatus, mis on hästi tuntud ja täpselt dokumenteeritud ning mida võib teostada ilma luba küsimata.
status	A description of the specific states an entity can have at a given time.	staatus	Mingi olemi konkreetse olukorra või seisundi kirjeldus mingil ajamomendil.
strategy management practice	The practice of formulating the goals of an organization and adopting the courses of action and allocation of resources necessary for achieving those goals.	strateegia halduse praktika	Praktika, mis sõnastab organisatsiooni eesmärgid ja suunab edasiliikumist ning eraldab ressursse nende eesmärkide saavutamiseks.
supplier	A stakeholder responsible for providing services that are used by an organization.	tarnija	Osapool, kelle vastutuseks on organisatsioonile teenuste pakkumine.
supplier management practice	The practice of ensuring that an organization's suppliers and their performance levels are managed appropriately to support the provision of seamless quality products and services.	tarnijate halduse praktika	Praktika, mis peab tagama, et tarnijaid ja nende poolt pakutavate teenuste tasemeid hallatakse selliselt, et oleks tagatud kvaliteetsete toodete ja teenuste osutamine.
support team	A team with the responsibility to maintain normal operations, address users' requests, and resolve incidents and problems related to specified products, services, or other configuration items.	tugitiim	Tiim, kelle ülesanneteks on mingi konkreetse toote, teenuse või muu konfiguratsioonielemendi normaalse toimimise tagamine, kasutaja teenindussoovide täitmine ning intsidentide ja probleemide lahendamine.
system	A combination of interacting elements organized and maintained to achieve one or more stated purposes.	süsteem	Vastastikku mõjutavate koostisosade kombinatsioon, mis on koostatud ja mida hallatakse teatud kindlal eesmärgil.
systems thinking	A holistic approach to analysis that focuses on the way that a system's constituent parts work, interrelate, and interact over time, and within the context of other systems.	süsteemne mõtlemine	Terviklik analüütiline lähenemine, mis püüab mõista kuidas läbi aja ja suhetes teiste süsteemidega mingi süsteemi koostisosad toimivad, omavahel asetsevad ja suhtlevad.

Term	Definition	Termin	Määratlus
technical debt	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.
test environment	A controlled environment established to test products, services, and other configuration items.	testkeskkond	Toodete, teenuste ja teiste konfiguratsiooni-elementide testimise tarvis loodud keskkond.
third party	A stakeholder external to an organization.	kolmas pool	Organisatsiooniväline osapool.
throughput	A measure of the amount of work performed by a product, service, or other system over a given period of time.	tootlikkus	Toote, teenuse või muu süsteemi poolt mingil ajavahemikul tehtud töö mõõt.
transaction	A unit of work consisting of an exchange between two or more participants or systems.	transaktsioon, tehing	Süsteemi kahe või rohkema osa omavahelise suhtlemise ühik.
use case	A technique using realistic practical scenarios to define functional requirements and to design tests.	kasutuslugu	Tehnika, kus reaalseid praktilisi stsenaariume kasutatakse funktsionaalsete nõuete määramisel ja testide disainimisel.
user	A person who uses services.	kasutaja	Isik, kes kasutab teenust.
utility	The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does' and can be used to determine whether a service is 'fit for purpose'. To have utility, a service must either support the performance of the consumer or remove constraints from the consumer. Many services do both.	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.
utility requirements	Functional requirements which have been defined by the customer and are unique to a specific product.	funktsionaalsed nõuded	Tellija poolt määratud funktsionaalsed nõuded mingile konkreetsele tootele.
validation	Confirmation that the system, product, service, or other entity meets the agreed specification.	valideerimine	Kinnitus, et süsteem, toode, teenus või mingi muu olem vastab spetsifikatsioonile.

Term	Definition	Termin	Määratlus
value	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	väärtus	Millegi tunnetatud kasu, kasulikkus või tähtsus.
value stream	A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers.	väärtusvoog	Organisatsiooni poolt tehtavate tegevuste jada oma tarbijatele toodete ja teenuste loomiseks ning tarnimiseks.
value streams and processes	One of the four dimensions of service management. It defines the activities, workflows, controls, and procedures needed to achieve the agreed objectives.	väärtusvood ja protsessid	Üks neljast teenuste halduse mõõtmest. Siin määratakse eesmärkide saavutamiseks vajalikud tegevused, töövood, kontrollid ja protseduurid.
vision	A defined aspiration of what an organization would like to become in the future.	visioon	Nägemus, milleks organisatsioon soovib tulevikus saada.
warranty	Assurance that a product or service will meet agreed requirements. Warranty can be summarized as 'how the service performs' and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. Warranty often relates to service levels aligned with the needs of service consumers. This may be based on a formal agreement, or it may be a marketing message or brand image. Warranty typically addresses such areas as the availability of the service, its capacity, levels of security, and continuity. A service may be said to provide acceptable assurance, or 'warranty', if all defined and agreed conditions are met.	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.
warranty requirements	Typically non-functional requirements captured as inputs from key stakeholders and other practices.	garantiinõuded	Tavaliselt mittefunktsionaalsed nõuded, mida kogutakse kas olulistelt osapooltelt või teistelt praktikatelt.

Term	Definition	Termin	Määratlus
waterfall method	A development approach that is linear and sequential with distinct objectives for each phase of development.	kosemeetod	Lineaarne ja järjestikune arendusmeetod, kus igal etapil on omad eesmärgid.
work instruction	A detailed description to be followed in order to perform an activity.	tööjuhend	Üksikasjalik juhend, mida tuleb mingis tegevuses järgida.
workaround	A solution that reduces or eliminates the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available. Some workarounds reduce the likelihood of incidents.	ajutine lahendus	Intsidenti või probleemi mõju vähendav ajutiselt kasutatav lahendus, kui lõpplahendus pole veel saadaval. Mõned ajutised lahendused vähendavad intsidentide tõenäosust.
workforce and talent management practice	The practice of ensuring that an organization has the right people with the appropriate skills and knowledge and in the correct roles to support its business objectives.	tööjõu ja talentide halduse praktika	Praktika, mis peab tagama, et organisatsioonis oleksid ärieesmärkide saavutamiseks vajalikke rolle täitmas õiged inimesed asjakohaste teadmiste ja oskustega.