

Glossaire français ITIL®, v1.1, 29 Juillet 2011  
fondé sur le glossaire anglais v1.0, 29 Juillet 2011



## Glossaire et abréviations ITIL

### Français

Ce glossaire peut être téléchargé gratuitement.  
Pour les détails de licence voir [www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx](http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx).

# Remerciements

Nous souhaitons remercier Ashley Hanna (HP) et Stuart Rance (HP) qui ont réalisé le glossaire ITIL original en anglais en mai 2007, et Ashley Hanna qui l'a mis à jour en juillet 2011.

Toutes les personnes ayant contribué aux éditions 2007 et 2011 des ouvrages de référence ITIL sont également à remercier. Pour la liste complète des remerciements, merci de consulter : [www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx](http://www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx)

Nous sommes également très reconnaissants envers Vincent Douhairie (Amettis, France) pour avoir dirigé le projet de traduction du glossaire français et les différents experts de l'équipe d'Assurance Qualité :

Richard Christen (CGI, Canada)

Robert Falkowitz (Concentric Circle, Suisse)

Hélène Gagnon (Hydro Québec, Canada)

Vincent Haenecour (VHA Consulting, Belgique)

François Joncas (Eurotil, France)

Michel Simard (Approche Conseil, Canada)

## Glossaire : termes et définitions

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
acceptance	acceptation	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. <i>See also</i> service acceptance criteria.	Accord formel sur le fait qu'un service, processus, plan informatique, ou autre livrable est achevé, précis, fiable et satisfait aux besoins spécifiés. L'acceptation est habituellement précédée d'une évaluation de changement ou d'un test, elle est souvent nécessaire avant de passer à l'étape suivante d'un projet ou d'un processus. <i>Voir aussi</i> critères d'acceptation d'un service.
access management	Gestion des Accès	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Processus en charge de donner aux utilisateurs l'autorisation d'utiliser les services IT, les données ou d'autres actifs. La Gestion des Accès aide à protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des actifs en s'assurant que seuls les utilisateurs autorisés peuvent y avoir accès et les modifier. La Gestion des Accès déploie les politiques de la Gestion de la Sécurité de l'Information et est parfois appelée « gestion des droits d'accès » ou « gestion des identités ».
account manager	chargé de clientèle	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by Type III service providers when dealing with external customers.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Rôle très similaire de celui de gestionnaire de la relation business, mais qui comporte des aspects plus commerciaux. Plus communément utilisé par les fournisseurs de service de Type III traitant avec un client externe.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
accounting	comptabilité	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Processus en charge d'identifier les coûts réels de fourniture des services, de les comparer avec les budgets prévus et de gérer les écarts avec le budget.
accounting period	période comptable	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. <i>See also</i> financial year.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Période (habituellement d'une durée d'un an) pour laquelle les budgets, les charges les dépréciations et autres calculs financiers sont faits. <i>Voir aussi</i> exercice financier.
accredited	accrédité	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Officiellement autorisé à remplir un rôle. Par exemple, une personne (morale) accréditée peut être autorisée à prodiguer de la formation ou à procéder à des audits.
active monitoring	surveillance active	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. <i>See also</i> passive monitoring.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Surveillance d'un élément de configuration ou d'un service informatique à l'aide de vérifications régulières automatisées mettant en évidence son état actuel. <i>Voir aussi</i> surveillance passive.
activity	activité	A set of actions designed to achieve a particular result. Activities are usually defined as part of processes or plans, and are documented in procedures.	Ensemble d'actions permettant d'obtenir un résultat spécifique. Les activités se définissent habituellement comme des parties de processus ou de plans et sont documentées dans des procédures.
agreed service time (AST)	temps de service convenu (AST)	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Synonyme de « heures de service », utilisé habituellement dans les calculs formels de la disponibilité. <i>Voir aussi</i> temps d'indisponibilité.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
agreement	accord	A document that describes a formal understanding between two or more parties. An agreement is not legally binding, unless it forms part of a contract. <i>See also</i> operational level agreement; service level agreement.	Un document décrivant un accord formelle entre deux parties ou plus. Un tel accord n'a de poids légal que s'il fait partie d'un contrat. <i>Voir aussi</i> accord sur les niveaux opérationnels ; accord sur les niveaux de service.
alert	alerte	<i>(ITIL Service Operation)</i> A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Avertissement qu'un seuil a été atteint, que quelque chose a changé ou qu'une défaillance s'est produite. Les alertes sont souvent créées et gérées par les outils de gestion des systèmes et sont gérés par le processus de Gestion des Événements.
analytical modelling	modélisation analytique	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. <i>See also</i> modelling; simulation modelling.	<i>(ITIL Stratégie des Services) (ITIL Conception des Services) (ITIL Amélioration de la Continuité du Service)</i> Technique utilisant des modèles mathématiques pour prévoir le comportement de services informatiques ou d'autres éléments de configuration. Les modèles analytiques sont habituellement employés dans la Gestion de la Capacité et la Gestion de la Disponibilité. <i>Voir aussi</i> modélisation, modélisation par simulation.
application	application	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. <i>See also</i> application management; application portfolio.	Logiciel fournissant les fonctions requises par un service informatique. Chaque application peut faire partie de plus d'un service informatique. Une application s'exécute sur un ou plusieurs serveurs ou clients. <i>Voir aussi</i> Gestion des Applications, portefeuille des applications.
application management	Gestion des Applications	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Fonction en charge de la Gestion des Applications tout au long de leur cycle de vie.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
application portfolio	portefeuille des applications	<i>(ITIL Service Design)</i> A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Base de données ou document structuré servant à gérer les applications tout au long de leur cycle de vie. Le portefeuille des applications contient les attributs clés de toutes les applications. Le portefeuille des applications est parfois déployé sous la forme d'un sous-ensemble du portefeuille de services ou comme partie du système de gestion des configurations.
application service provider (ASP)	fournisseur de services applicatifs (ASP)	<i>(ITIL Service Design)</i> An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Fournisseur de service externe qui fournit des services informatiques à l'aide d'applications hébergées dans les locaux du fournisseur de service. Les utilisateurs accèdent aux applications au moyen de connexions réseau avec le fournisseur de service.
application sizing	dimensionnement des applications	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Activité en charge de comprendre quelles ressources sont nécessaires pour soutenir une nouvelle application ou un changement majeur apporté à une application existante. Le dimensionnement des applications contribue à ce que le service informatique atteigne ses cibles de niveau de service en termes de capacité et de performances.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
architecture	architecture	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Structure d'un système ou d'un service, incluant les relations des composants les uns avec les autres et avec leur environnement. L'architecture inclut également les standards et les guides de bonnes pratiques qui régissent la conception et l'évolution du système.
assembly	assemblage	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See also build; component CI.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Élément de configuration élaboré à partir d'un certain nombre d'autres éléments de configuration. Par exemple, un serveur peut contenir des éléments de configuration pour sa carte-mère, ses disques durs, ses cartes de mémoire, ses applications, etc. ; un CI service informatique peut contenir plusieurs matériels, logiciels et autres CI. Voir aussi construction ; CI composant.
assessment	évaluation	Inspection and analysis to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. See also audit.	Inspection et analyse permettant de vérifier qu'un standard ou un ensemble de guides de bonnes pratiques a bien été suivi, que les enregistrements sont précis ou que les cibles d'efficacité et d'efficacités ont été atteintes. Voir aussi audit.
asset	actif	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. See also customer asset; service asset; strategic asset.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Toute ressource ou aptitude. Les biens d'un fournisseur de service regroupent tout ce qui peut contribuer à fournir un service. Les actifs peuvent appartenir à une des catégories suivantes : gestion, organisation, processus, connaissances, personnel, information, applications, infrastructure, et capital financier. Voir aussi actif client ; actif de service ; actif stratégique.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
asset management	Gestion des Actifs	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. See also service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activité ou processus générique en charge du suivi et de la production des rapports sur la valeur et la propriété des actifs financiers tout au long de leur cycle de vie. Voir aussi Gestion des Actifs de Service et des Configurations ; Gestion des Actifs Immobilisés ; Gestion des Actifs Logiciels.
asset register	liste des actifs	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. See also fixed asset management.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Liste des actifs immobilisés qui inclut leur propriétaire et leur valeur. Voir aussi Gestion des Actifs Immobilisés
asset specificity	spécificité d'un actif	<i>(ITIL Service Strategy)</i> One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	<i>(Stratégies des Services)</i> Un ou plusieurs attributs d'un actif qui le rendent particulièrement utile pour un objectif donné. La spécificité d'un actif peut en limiter l'utilisation à d'autres fins.
attribute	attribut	<i>(ITIL Service Transition)</i> A piece of information about a configuration item. Examples are name, location, version number and cost. Attributes of CIs are recorded in a configuration management database (CMDB) and maintained as part of a configuration management system (CMS). See also relationship; configuration management system.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Information concernant un élément de configuration. Par exemple, le nom, l'emplacement, le numéro de version et le coût. Les attributs des éléments de configuration sont enregistrés dans la base de données de gestion des configurations (CMDB) et sont tenus à jour en tant que composants du système de gestion des configurations (CMS). Voir aussi relation ; système de gestion des configurations.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
audit	audit	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. <i>See also</i> assessment; certification.	Inspection et vérification formelle permettant de vérifier qu'un standard ou un ensemble de guides de bonnes pratiques a bien été suivi, que les enregistrements sont précis ou que les cibles d'efficacité et d'efficacités ont été atteintes. Un audit peut être mené par des groupes internes ou externes. <i>Voir aussi</i> évaluation ; certification.
authority matrix	matrice des responsabilités	<i>See</i> RACI.	Voir RACI.
automatic call distribution (ACD)	distribution automatique d'appels	<i>(ITIL Service Operation)</i> Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Utilisation d'une technologie de l'information pour diriger un appel téléphonique vers la personne la plus appropriée le plus rapidement possible. L'ACD est aussi appelée « distribution automatisée d'appels ».
availability	disponibilité	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Capacité d'un service informatique ou d'un élément de configuration à réaliser sa fonction convenue, lorsqu'il est sollicité. La disponibilité est déterminée par la fiabilité, la maintenabilité, la serviceabilité, la performance et la sécurité. La disponibilité est habituellement exprimée sous forme de pourcentage. Ce calcul est souvent fondé sur le temps de service convenu et le temps d'indisponibilité. La meilleure pratique consiste à calculer la disponibilité d'un service informatique en utilisant des mesures du résultat business.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
availability management (AM)	Gestion de la Disponibilité	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. <i>See also</i> availability management information system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Processus chargé de s'assurer que les services informatiques rencontrent les besoins actuels et futurs du business en disponibilité, de manière rentable et au bon moment. La Gestion de la Disponibilité définit, analyse, planifie, mesure et améliore tous les aspects de la disponibilité des services informatiques. Elle s'assure que les rôles, outils, processus et infrastructures informatiques, etc. sont adaptés aux cibles de niveau de service convenues en terme de disponibilité. <i>Voir aussi</i> système d'information de la gestion de la disponibilité.
availability management information system (AMIS)	système d'information de la gestion de la disponibilité (AMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Ensemble d'outils, de données et d'informations utilisé pour apporter un support à la Gestion de la Disponibilité. <i>Voir aussi</i> système de gestion des connaissances des services.
availability plan	plan de disponibilité	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Plan permettant de s'assurer que les besoins actuels et futurs en disponibilité des services informatiques pourront être satisfaits de manière rentable.
back-out	retour arrière	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that restores a service or other configuration item to a previous baseline. Back-out is used as a form of remediation when a change or release is not successful.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activité qui rétablit un service ou un autre élément de configuration dans un état correspondant à une base de référence antérieure. Le retour arrière est utilisé comme une forme de rattrapage lorsque lorsqu'un changement ou une mise en production n'a pas été couronné de succès

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
backup	copie de sauvegarde	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Exploitation des Services)</i> Copie des données permettant de protéger l'original contre des pertes d'intégrité ou de disponibilité.
balanced scorecard	tableau de bord équilibré	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Outil de gestion développé par le Dr. Robert Kaplan (Harvard Business School) et David Norton. Un tableau de bord équilibré permet de décomposer une stratégie en indicateurs clés de performance (KPI). Les performances comparées aux KPI servent à démontrer le degré d'atteinte de la stratégie. Un tableau de bord équilibré est composé de 4 zones principales, chacune comprenant un petit nombre de KPI. Ces 4 zones sont considérées à des niveaux différents de détails par l'ensemble de l'organisation.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
baseline	Base de référence	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan</li> <li>• A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service</li> <li>• A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails.</li> </ul> <p><i>See also benchmark.</i></p>	<p><i>(ITIL Amélioration Continue des Services) (ITIL Transition des Services)</i> Instantané d'une base servant de point de référence. Plusieurs instantanés peuvent être pris et enregistrés, mais certains seulement vont servir de référence. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une base de référence ITSM peut servir comme point de départ pour mesurer l'effet d'un plan d'amélioration de service.</li> <li>• Une base de référence des performances peut servir à mesurer l'évolution des performances dans le temps d'un service informatique.</li> <li>• Une configuration de référence peut servir comme élément d'un plan de retour arrière en permettant de restaurer l'infrastructure informatique, selon une configuration connue, si un changement ou une mise en production échoue.</li> </ul> <p><i>Voir aussi benchmark.</i></p>

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
benchmark	benchmark	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See also benchmarking; baseline.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Base de référence permettant de comparer un jeu de données pour un exercice de comparaison (« benchmarking »). Par exemple un instantané récent d'un processus peut être comparé avec une base de référence antérieure du même processus, ou une base de référence courante peut être comparée aux données de l'industrie ou aux meilleures pratiques. Voir aussi benchmarking ; base de référence.
benchmarking	benchmarking	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Processus en charge de comparer un benchmark avec des jeux de données correspondant comme un instantané plus récent, des données industrielles ou des meilleures pratiques. Le terme « benchmarking » est également employé pour la création des séries de comparaison dans le temps pour mesurer le progrès ou les améliorations. Ce processus n'est pas décrit en détail dans les livres de base d'ITIL.
Best Management Practice (BMP)	Meilleures Pratiques de Gestion (BMP)	The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms.	Le portfolio des Meilleures Pratiques de Gestion est la propriété du Cabinet Office qui fait partie du Gouvernement de SM. Précédemment détenu par le CCTA puis l'OGC, les fonctions de BPM ont migré vers le Cabinet Office en juin 2010. Le portefeuille des BPM inclut des conseils sur la gestion des services informatiques, des projets, des programmes, des risques, des portefeuilles et de la valeur. Il y a également un modèle de maturité de gestion aussi bien qu'un glossaire terminologique associé.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
best practice	meilleure pratique	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Activités ou processus éprouvés qui ont été utilisés avec succès par multiples organisations. ITIL est un exemple de meilleures pratiques.
billing	facturation	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. <i>See also</i> pricing.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Partie du processus d'imputation. La facturation est une activité en charge de produire une facture ou un relevé de frais et de récupérer l'argent auprès des clients. <i>Voir aussi</i> tarification.
brainstorming	remue-méninges (brainstorming)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Exploitation des Services)</i> Technique favorisant la génération d'idées au sein d'une équipe. Les idées ne sont pas revues pendant la session de remue-méninges, mais à une étape ultérieure. Le remue-méninges est souvent employé par la Gestion des Problèmes pour identifier les causes possibles.
British Standards Institution (BSI)	British Standards Institution (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. <i>See</i> <a href="http://www.bsi-global.com">www.bsi-global.com</a> for more information. <i>See also</i> International Organization for Standardization.	(Textuellement « Institut de normalisation britannique ») Organisme national des standards pour le Royaume-Uni ayant en charge leur création et leur évolution. <i>Voir</i> <a href="http://www.bsi-global.com">www.bsi-global.com</a> pour de plus amples informations. <i>Voir aussi</i> Organisation internationale de normalisation.
budget	budget	A list of all the money an organization or business unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. <i>See also</i> budgeting; planning.	Liste de tous l'argent qu'une organisation ou une unité business prévoit de recevoir, et de dépenser sur une période de temps déterminée. <i>Voir aussi</i> budgétisation, planification.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
budgeting	budgetisation	The activity of predicting and controlling the spending of money. Budgeting consists of a periodic negotiation cycle to set future budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current budgets.	Activité de prévision et de contrôle des dépenses d'argent. La budgetisation consiste en un cycle de négociation périodique pour établir les budgets futurs (habituellement annuels) ainsi que la surveillance quotidienne et l'ajustement des budgets en cours.
build	construction	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. <i>See also</i> configuration baseline.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activité qui consiste à assembler un certain nombre d'éléments de configuration afin de créer une partie d'un service informatique. Le terme « construction » fait aussi référence à une mise en production dont la distribution a été autorisée. Par exemple « construction d'un serveur" ou « construction d'un ordinateur portable ». <i>Voir aussi</i> configuration de référence.
build environment	environnement de construction	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Environnement contrôlé où des applications, des services informatiques et autres constructions sont assemblés avant d'être transférés dans un environnement de test ou dans un environnement de production.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
business	business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Entité corporative globale ou une organisation composée d'un certain nombre d'unités business. Dans le contexte de l'ITSM, ce terme inclut le secteur public et les organisations à but non lucratif, ainsi que les firmes privées. Un fournisseur de services informatiques fournit des services informatiques à un client au sein d'un business. Le fournisseur de services informatiques peut faire partie du même business que ses clients (fournisseur de service interne) ou faire partie d'un autre business (fournisseur de service externe).
business capacity management	Gestion de la Capacité Business (BCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. <i>See also</i> service capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services) (ITIL Conception des Services)</i> Dans le contexte de l'ITSM, la Gestion de la Capacité Business est le sous-processus de la Gestion de la Capacité ayant en charge la compréhension des futures exigences du business afin de les intégrer dans le plan de capacité. <i>Voir aussi</i> Gestion de la Capacité des Services, Gestion de la Capacité des Composants.
business case	dossier business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. <i>See also</i> cost benefit analysis.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Justification d'un élément de dépense significatif. Il inclut des informations sur les coûts, les bénéfices, les options, les points de controverse, les risques et les problèmes potentiels. <i>Voir aussi</i> analyse coûts-bénéfices.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
business continuity management (BCM)	Gestion de la Continuité du Business (BCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Processus business en charge de la gestion des risques pouvant avoir un impact sérieux sur le business. La Gestion de la Continuité du Business protège les intérêts des parties prenantes, la réputation de la marque et ses activités de création de valeur. Le processus implique la réduction des risques à un niveau acceptable et la planification de la reprise des processus business suite à une interruption de celui-ci. La Gestion de la Continuité du Business définit les objectifs, le périmètre et les besoins de la Gestion de la Continuité des Services Informatiques.
business continuity plan (BCP)	plan de continuité du business (BCP)	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Plan définissant les étapes nécessaires à la remise en fonction des processus business suite à une interruption. Ce plan identifie aussi les déclencheurs de l'invocation, les personnes à impliquer, les communications, etc. Le plan de continuité des services informatiques constitue une partie significative des plans de continuité du business.
business customer	client business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Bénéficiaire d'un produit ou d'un service issu du business. Par exemple, si le business est un constructeur automobile alors le client business est celui qui achète un véhicule.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
business impact analysis (BIA)	analyse d'impact sur le business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Activité de la Gestion de la Continuité du Business qui identifie les fonctions business vitales et leurs dépendances. Ces dépendances peuvent inclure des fournisseurs, des personnes, d'autres processus business, des services informatiques, etc. L'analyse d'impact sur le business définit les besoins de reprise des services informatique. Ces besoins incluent les objectifs de temps de reprise, les objectifs de point de reprise et les cibles de niveau de service minimales pour chaque service informatique
business objective	objectif business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Objectif d'un processus business, ou d'un business dans son ensemble. Les objectifs business soutiennent la vision du business, servent de guide à la stratégie informatique et sont souvent soutenus par les services informatiques.
business operations	opérations business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Exécution, surveillance et gestion quotidiennes des processus business.
business perspective	perspective business	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Compréhension du point de vue du business du fournisseur de service et des services informatiques et une compréhension du business du point de vue du fournisseur de service.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
business process	processus business	A process that is owned and carried out by the business. A business process contributes to the delivery of a product or service to a business customer. For example, a retailer may have a purchasing process that helps to deliver services to its business customers. Many business processes rely on IT services.	Processus dont la propriété et l'exécution reviennent au business. Un processus business contribue à la fourniture d'un produit ou d'un service à un client du business. Par exemple, un revendeur peut avoir un processus d'achat qui contribue à fournir des services à ses clients business (sa clientèle). De nombreux processus business dépendent des services informatiques.
business relationship management	Gestion des Relations Business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Processus en charge de maintenir une relation positive avec le business. La Gestion des Relations Business identifie les besoins des clients et s'assure que le fournisseur de service est capable de satisfaire ces besoins via un catalogue de services approprié. Ce processus a un lien fort avec la Gestion des Niveaux de Services.
business relationship manager (BRM)	gestionnaire des relations business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Rôle en charge du maintien des relations avec un ou plusieurs clients. Ce rôle est souvent combiné avec celui de gestionnaire des niveaux de service.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
business service	service business	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. <i>See also</i> customer-facing service.	Service fourni à des clients business par des unités business. Par exemple la fourniture de services financiers à des clients d'une banque, ou la livraison de biens aux clients d'un magasin de détail. La fourniture réussie de services business dépend souvent de un ou plusieurs services informatiques. Un service business peut être constitué quasi intégralement d'un service informatique – par exemple, un service bancaire en ligne ou un site web externe sur lequel des clients business peuvent passer des commandes pour des produits. <i>Voir aussi</i> service visible au business.
business service management	Gestion des Services Business	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Gestion des services business fournis aux clients business. La Gestion des Services Business est assurée par les unités business.
business unit	unité business	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Partie du business ayant ses propres plans, métriques, recettes et coûts. Chaque unité business possède ses actifs propres et les utilise pour créer de la valeur pour ses clients sous la forme de biens et de services.
call	appel	<i>(ITIL Service Operation)</i> A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Appel téléphonique au Centre de Services provenant d'un utilisateur. Un appel peut se concrétiser par la journalisation d'un incident ou d'une demande de service.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
call centre	centre d'appels	<i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. <i>See also</i> service desk.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Organisation ou unité business traitant un grand nombre d'appels téléphoniques entrant et sortant. <i>Voir aussi</i> Centre de Services.
call type	type d'appel	<i>(ITIL Service Operation)</i> A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Catégorie utilisée pour classer les requêtes reçues par le Centre de Services. Les types d'appels les plus fréquents sont incident, demande de service et réclamation.
capability	aptitude	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. <i>See also</i> resource.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Capacité d'une organisation, d'une personne, d'un processus, d'une application, d'un service informatique ou de tout autre élément de configuration à mener à bien une activité. Les aptitudes sont des actifs intangibles d'une organisation. <i>Voir aussi</i> ressources.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi">www.sei.cmu.edu/cmmi</a> for more information. See <i>also</i> maturity.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> (textuellement « modèle de la maturité des aptitudes à l'intégration ») Approche d'amélioration de processus, développé par le SEI (Software Engineering Institute) de Carnegie Mellon University. Le CMMI fournit aux organisations des éléments essentiels à l'efficacité des processus. Il peut servir à guider l'amélioration des processus dans le contexte d'un projet, d'un département ou d'une organisation dans son ensemble. Le CMMI contribue à intégrer les fonctions organisationnelles traditionnellement séparées, définit des buts et des priorités d'amélioration des processus, établit des préceptes des processus qualité et fournit un point de référence pour l'évaluation des processus en cours. Voir <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi">www.sei.cmu.edu/cmmi</a> pour de plus amples informations. Voir <i>aussi</i> maturité.
capacity	capacité	<i>(ITIL Service Design)</i> The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Débit maximal qu'un élément de configuration ou un service informatique peut fournir. Pour certains types de CI, la capacité peut être la taille ou le volume – par exemple un disque dur.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
capacity management	Gestion de la Capacité	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub-processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. <i>See also</i> capacity management information system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Processus en charge de s'assurer que la capacité des services et de l'infrastructure informatique puisse répondre aux exigences convenues de capacité et de performance d'une manière rentable et ponctuelle. La Gestion de la Capacité prend en compte toutes les ressources nécessaires pour fournir un service informatique et est impliquée dans la satisfaction des besoins présents et futurs du business en termes de capacité et de performances. La Gestion de la Capacité inclut trois sous-processus : Gestion de la Capacité Business, Gestion de la Capacité des Services et Gestion de la Capacité des Composants. <i>Voir aussi</i> système d'information de gestion de la capacité.
capacity management information system (CMIS)	système d'information de gestion de la capacité (CMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support capacity management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Ensemble d'outils, de données et de l'informations utilisé pour apporter un support à la Gestion de la Capacité. <i>Voir aussi</i> système de gestion des connaissances des services.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
capacity plan	plan de capacité	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Plan utilisé pour gérer les ressources nécessaires à la fourniture des services informatiques. Il contient des détails sur l'utilisation actuelle et historique des services informatiques et des composants, et toute les problématiques qui doivent être traitées (incluant les activités d'amélioration associées). Ce plan contient aussi des scénarios correspondant aux différentes prévisions concernant la demande business, ainsi que des options cotées pour atteindre les cibles de niveau de service convenues.
capacity planning	planification de la capacité	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Activité au sein de la Gestion de la Capacité ayant en charge la création d'un plan de capacité.
capital budgeting	budgétisation des immobilisations	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Engagement actuel sur les fonds dans le but d'obtenir à l'avenir un retour sous forme d'une entrée additionnelle de liquidité ou sous forme d'une réduction de sortie des liquidités.
capital cost	coût d'investissement	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. See also operational cost.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Coût d'acquisition de quelque chose qui va devenir un actif financier – par exemple, un équipement informatique ou un immeuble. La valeur de l'actif est dépréciée sur plusieurs périodes comptables. Voir aussi coût opérationnel.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
capital expenditure (CAPEX)	frais d'investissement (CAPEX)	See capital cost.	Voir coût d'investissement.
capitalization	capitalisation	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Identification d'un coût majeur sous la forme de capitaux propres, même sans acquisition d'actif. Ceci permet d'étaler l'impact d'une dépense sur plusieurs périodes comptables. L'exemple le plus courant est le développement logiciel ou l'achat d'une licence logicielle.
category	catégorie	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example, cost types are used to group similar types of cost. Incident categories are used to group similar types of incident, while CI types are used to group similar types of configuration item.	Groupe d'objets dénommés ayant quelque chose en commun. Les catégories servent à regrouper des choses similaires. Par exemple, les types de coûts servent à regrouper des types de coûts similaires. Les catégories d'incidents servent à regrouper des types d'incidents de même nature, tandis que les types de CI à regrouper des types d'éléments de configuration similaires.
certification	certification	Issuing a certificate to confirm compliance to a standard. Certification includes a formal audit by an independent and accredited body. The term is also used to mean awarding a certificate to provide evidence that a person has achieved a qualification.	Publication d'un certificat pour entériner la conformité à un standard. La certification comporte un audit formel réalisé par un organisme indépendant et accrédité. Le terme « certification » signifie également décerner un certificat pour valider la qualification acquise par une personne.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
change	changement	<i>(ITIL Service Transition)</i> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Ajout, modification ou suppression de tout ce qui peut avoir un effet sur les services informatiques. L' périmètre doit inclure les changements aux architectures, aux processus, aux outils, aux métriques et à la documentation aussi bien que les changements aux services informatiques et aux autres, éléments de configuration.
change advisory board (CAB)	comité consultatif sur les changements (CAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Groupe de personnes qui apporte un support à l'évaluation, la définition des priorités, les autorisations et la planification des changements. Le comité consultatif sur les changements est habituellement composé de représentants de tous les domaines au sein du fournisseur de service informatique, du business et des tierces parties tels que les fournisseurs externes.
change evaluation	évaluation de changement	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Processus en charge d'une évaluation formelle d'un service informatique nouveau ou modifié pour s'assurer que les risques ont été gérés et pour aider à déterminer s'il faut autoriser ou non le changement.
change history	historique des changements	<i>(ITIL Service Transition)</i> Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Informations concernant tous les changements effectués sur un élément de configuration (CI) pendant sa durée de vie. L'historique des changements comporte tous les enregistrements de changements s'appliquant à ce CI.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
change management	Gestion des Changements	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Processus en charge de contrôler le cycle de vie de tous les changements, facilitant la réalisation de changements bénéfiques avec un minimum d'interruption des services informatiques.
change model	modèle de changement	<i>(ITIL Service Transition)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). <i>See also</i> change advisory board; standard change.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Manière répétitive de traiter une catégorie particulière de changements. Un modèle de changement établit des étapes spécifiques prédéfinies qui seront suivies pour réaliser un changement de cette catégorie. Les modèles de changement peuvent être très complexes avec plusieurs étapes nécessitant une autorisation (par exemple, une mise en production logicielle majeure) ou être très simples sans besoin d'autorisation (par exemple, la réinitialisation d'un mot de passe). <i>Voir aussi</i> comité consultatif sur les changements ; changement standard.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
change proposal	proposition de changement	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.	<i>(ITIL Stratégie des Services) (ITIL Transition des Services)</i> Document contenant un haut niveau de description de l'introduction d'un service potentiel ou d'un changement significatif, complété d'un dossier business et d'un calendrier d'implantation prévisionnel. Les propositions de changements sont normalement créées par le processus de Gestion du Portefeuille des Services et transmis à la Gestion des Changements pour autorisation. La Gestion des Changements procèdera à une revue de l'impact potentiel sur les autres services et sur le calendrier des changements global. Une fois la proposition de changement autorisée, la Gestion du Portefeuille des Services accordera une charte au service.
change record	enregistrement d'un changement	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Enregistrement contenant tous les détails d'un changement. Chaque enregistrement de changement documente le cycle de vie d'un seul changement. Un enregistrement d'un changement est créé pour chaque demande de changement ayant été reçue, même pour celles qui seront rejetées par la suite. Les enregistrements de changement doivent référencer les éléments de configuration affectés par le changement. Ils sont stockés dans le système de gestion des configurations, ou quelque part dans le système de gestion des connaissances des services.
change request	demande de changement	See request for change.	Voir demande de changement.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
change schedule	calendrier des changements	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Document fournissant la liste des changements autorisés et leurs dates d'implantation prévues, aussi bien que les dates prévues des changements à long terme. Un calendrier des changements est parfois appelé calendrier prévisionnel des changements, bien qu'il contienne également des informations sur les changements déjà implantés.
change window	fenêtre des changements	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Période normale, convenue pendant laquelle des changements ou des mises en production peuvent être implantées avec un impact minimal sur les services. Les fenêtres de changement sont habituellement documentées dans les accords sur les niveaux de service.
chargeable item	élément facturable	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Livrable d'un service informatique utilisé dans le calcul de ce qui sera facturé aux clients (par exemple, le nombre de transactions, le nombre de PC de bureau).
charging	facturation	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. <i>See also</i> charging process; charging policy.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Demande de rétribution pour des services informatiques. La facturation des services informatiques est facultative, et de nombreuses organisations choisissent de considérer leur fournisseur de service informatique comme un centre de coûts. <i>Voir aussi</i> processus de facturation ; politique de facturation

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
charging policy	politique de facturation	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. <i>See also</i> cost.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Politique décrivant l'objectif du processus de facturation et la manière de calculer les charges. <i>Voir aussi</i> coût.
charging process	processus de facturation	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Processus en charge de déterminer combien les clients devront payer (tarification) et du recouvrement des créances (facturation – émission d'une facture). Ce processus n'est pas décrit en détail dans les livres de base d'ITIL.
charter	charte, accorder une charte	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. <i>See also</i> change proposal; service charter; project portfolio.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Document contenant le détail d'un nouveau service, d'un changement significatif ou d'un autre projet significatif. Les chartes sont habituellement autorisées par la Gestion du Portefeuille des Services ou par un bureau de gestion de projets. Le terme « accorder une charte » est aussi utilisé pour décrire l'action autorisant le travail nécessaire à la réalisation d'un changement de service ou d'un projet. <i>Voir aussi</i> proposition de changement ; charte de service ; portefeuille des projets.
chronological analysis	analyse chronologique	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify possible causes of problems. All available data about the problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which events may have been triggered by others.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Technique contribuant à l'identification des causes possibles de problèmes. Toutes les données disponibles concernant le problème sont collectées et triées par date et période afin de fournir bandeau chronologique détaillé. Ceci rend possible l'identification des événements ayant pu être déclenchés par d'autres.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
CI type	type de CI	<i>(ITIL Service Transition)</i> A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Catégorie servant à classer les éléments de configuration. Le type de CI identifie les attributs et les relations requis pour un enregistrement d'une configuration. Les types de CI les plus répandus sont : matériel, document, utilisateur, etc.
classification	classification	The act of assigning a category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. Configuration items, incidents, problems, changes etc. are usually classified.	Action d'assigner une catégorie à quelque chose. La classification est utilisée pour assurer une production de rapports et une gestion cohérentes. Les éléments de configuration, les incidents, les problèmes, les changements, etc. sont habituellement classés.
client	client	<p>A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean:</p> <p>A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station</p> <p>The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client.</p>	<p>Terme générique désignant la clientèle, le business ou un client du business. Par exemple, le responsable de clientèle peut être utilisé comme synonyme de gestionnaire des relations business. Le terme peut également être utilisé pour désigner :</p> <p>Un ordinateur employé directement par un utilisateur, par exemple un PC, un ordinateur de poche ou un poste de travail.</p> <p>Une partie d'une application de type client-serveur à laquelle l'utilisateur s'interface directement. Par exemple, un client courriel.</p>
closed	fermé	<i>(ITIL Service Operation)</i> The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> État final du cycle de vie d'un incident, d'un problème, d'un changement, etc. Lorsque l'état passé à « fermé », plus aucune action n'est effectuée.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
closure	fermeture	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Action de faire passer l'état d'un incident, d'un problème, d'un changement, etc. à « fermé ».
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See <a href="http://www.isaca.org">www.isaca.org</a> for more information.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Textuellement « objectifs de contrôle pour les technologies de l'information et annexes » (COBIT) offre des conseils et de meilleures pratiques concernant la gestion des processus informatiques. Le COBIT est publié par ISACA en coopération avec le l'IT Governance Institute (ITGI). Voir <a href="http://www.isaca.org">www.isaca.org</a> pour de plus amples informations.
code of practice	code de bonne pratique	A guideline published by a public body or a standards organization, such as ISO or BSI. Many standards consist of a code of practice and a specification. The code of practice describes recommended best practice.	Guide de bonnes pratiques publié par un service public ou un organisme de normalisation, tel que ISO ou BSI. De nombreuses normes se composent d'un code de bonne pratique et de spécifications. Le code de bonne pratique décrit les meilleures pratiques recommandées.
cold standby	« cold standby »	See gradual recovery.	Voir reprise graduelle.
commercial off the shelf (COTS)	produit du commerce (COTS)	<i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Application logicielle ou intergiciel déjà existant qui peut être acheté auprès d'un tiers.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
compliance	conformité	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Assurance qu'un standard ou un ensemble de guides de bonnes pratiques est suivi, ou qu'une comptabilité ou d'autres pratiques adéquates et cohérentes sont appliqués.
component	composant	A general term that is used to mean one part of something more complex. For example, a computer system may be a component of an IT service; an application may be a component of a release unit. Components that need to be managed should be configuration items.	Terme générique utilisé pour désigner une partie d'un objet plus complexe. Par exemple, un système informatique peut être un composant d'un service informatique, une application peut être un composant d'une unité de mise en production. Les composants à gérer doivent être assimilés à des éléments de configuration.
component capacity management (CCM)	Gestion de la Capacité des Composants (CCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services) (ITIL Conception des Services)</i> Sous-processus de la Gestion de la Capacité en charge de comprendre la capacité, l'utilisation et les performances des éléments de configuration. Les données sont récoltées, enregistrées et analysées afin d'être utilisées dans le plan de capacité. Voir aussi Gestion de la Capacité Business ; Gestion de la Capacité des Services.
component CI	CI composant	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Élément de configuration faisant partie d'un assemblage. Par exemple, un CI carte-mère ou carte-mémoire peut faire partie d'un CI serveur.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
component failure impact analysis (CFIA)	analyse d'impact de la défaillance de composants (CFIA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Technique contribuant à l'identification de l'impact de la défaillance d'un CI sur les services informatiques et le business. On dresse un tableau avec la liste des services informatiques d'un côté et les CI de l'autre. Ce qui permet l'identification des CI critiques (ceux qui peuvent être la cause de la défaillance de plusieurs services informatiques) et des services informatiques fragiles (ayant plusieurs points de défaillance uniques).
computer telephony integration (CTI)	couplage téléphonie-informatique (CTI)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. <i>See also</i> automatic call distribution; interactive voice response.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Terme générique recouvrant tous les types d'intégration entre les ordinateurs et les systèmes de téléphonie. Ce terme sert principalement à désigner des systèmes où une application affiche des écrans détaillés relatifs aux appels entrants ou sortants. <i>Voir aussi</i> distribution automatique d'appels : serveur vocal interactif.
concurrency	accès concurrents	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Mesure du nombre d'utilisateurs effectuant la même opération au même moment.
confidentiality	confidentialité	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Principe de sécurité nécessitant que les données ne soient accessibles qu'à des personnes autorisées.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
configuration	configuration	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Terme générique utilisé pour décrire un groupe d'éléments de configuration fonctionnant ensemble pour fournir un service informatique ou une partie reconnaissable d'un service informatique. Le terme « configuration » est aussi utilisé pour décrire les réglages des paramètres d'un ou de plusieurs CI.
configuration baseline	configuration de référence	<i>(ITIL Service Transition)</i> The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Base de référence d'une configuration ayant été formellement convenue et qui est gérée via le processus de Gestion des Changements. Une configuration de référence est utilisée comme base pour les futures constructions, mises en production et changements.
configuration control	contrôle des configurations	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activité garantissant que les ajouts, les modifications ou les suppressions d'un élément de configuration sont correctement gérés, En soumettant, par exemple, une demande de changement ou une demande de service.
configuration identification	identification des configurations	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activité ayant en charge la collecte des informations concernant les éléments de configuration et leurs relations ainsi que l'enregistrement de ces informations dans la CMDB. L'identification des configurations est également responsable de l'étiquetage des CI eux-mêmes, afin que les enregistrements de configuration correspondants puissent être retrouvés.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
configuration item (CI)	élément de configuration (CI)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Tout composant ou autre actif de service dont la fourniture d'un service informatique requiert sa gestion. Les informations concernant chaque CI sont enregistrées dans l'enregistrement d'une configuration au sein du système de gestion des configurations (CMS) où elles sont tenues à jour pendant tout son cycle de vie par la Gestion des Actifs de Service et des Configurations. Les éléments de configurations sont sous le contrôle de la Gestion des Changements. Ils comprennent habituellement les services informatiques, le matériel, les logiciels, les immeubles, les personnes et la documentation formelle telle que la documentation des processus et les accords sur les niveaux de service.
configuration management	Gestion des Configurations	See service asset and configuration management.	Voir Gestion des Actifs de Service et des Configurations.
configuration management database (CMDB)	base de données de gestion des configurations (CMDB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Base de données servant à stocker les enregistrements d'une configuration tout au long de leur cycle de vie. Le système de gestion des configurations (CMS) intègre une ou plusieurs bases de données de gestion des configurations, chacune d'elles regroupe les attributs des CI, et les liens avec les autres CI.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
configuration management system (CMS)	système de gestion des configurations (CMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. See also configuration management database.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Ensemble d'outils, de données et d'informations qui apporte un support à la Gestion des Actifs de Service et des Configurations. Le CMS fait partie d'un système global de gestion des connaissances de service et inclut des outils pour collecter, stocker, gérer, mettre à jour, analyser et présenter les données concernant tous les éléments de configuration et les leurs relations. Le CMS peut inclure aussi des informations sur les incidents, les problèmes, les erreurs connues, les changements et les mises en production. Le CMS est tenu à jour par la Gestion des Actifs de Service et des Configurations et est utilisé par tous les processus de gestion des services informatiques. Voir aussi base de données de gestion des configurations.
configuration record	enregistrement d'une configuration	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Enregistrement contenant tous les détails d'un élément de configuration. Chaque enregistrement d'une configuration documente le cycle de vie d'un seul élément de configuration. Les enregistrements d'une configuration sont stockés dans une base de données de gestion des configurations et maintenus en tant qu'élément d'un système de gestion des configurations.
configuration structure	structure des configurations	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Hiérarchie et autres liens entre tous les éléments de configuration constituant une configuration.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
continual service improvement (CSI)	Amélioration Continue des Services (CSI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A stage in the lifecycle of a service. Continual service improvement ensures that services are aligned with changing business needs by identifying and implementing improvements to IT services that support business processes. The performance of the IT service provider is continually measured and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Continual service improvement includes the seven-step improvement process. Although this process is associated with continual service improvement, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See <i>also</i> Plan-Do-Check-Act.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Phase du cycle de vie d'un service. L'amélioration continue des services garantit que les services sont alignés sur les besoins changeant du business, en identifiant et en implantant des améliorations aux services informatiques qui soutiennent les processus business. Les performances du fournisseur de service informatique sont continuellement mesurées et des améliorations sont apportées aux processus, aux services et à l'infrastructure informatiques afin d'accroître leur efficacité, leur efficacité et leur rentabilité. L'amélioration continue des Services inclut le processus d'amélioration en sept étapes. Bien que ce processus soit associé à l'amélioration continue des services, la plupart des processus ont des activités exécutées dans plusieurs phases du cycle de vie des services. Voir aussi modèle Planifier-Faire-Vérifier-Agir.
continuous availability	disponibilité continue	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Approche ou conception visant à obtenir une disponibilité totale. Un service informatique à disponibilité continue n'a pas de temps d'indisponibilité, qu'elle soit planifiée ou non.
continuous operation	opérations continues	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Approche ou conception visant à éliminer le temps d'indisponibilité planifié d'un service informatique. Notez que des éléments de configuration spécifiques peuvent être indisponibles alors que le service informatique est disponible.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
contract	contrat	A legally binding agreement between two or more parties.	Accord légal exécutoire entre deux parties ou plus.
control	contrôle, contrôler	A means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved or that a process is followed. Examples of control include policies, procedures, roles, RAID, door locks etc. A control is sometimes called a countermeasure or safeguard. Control also means to manage the utilization or behaviour of a configuration item, system or IT service.	Moyen permettant de gérer un risque, en s'assurant qu'un objectif business est atteint ou qu'un processus est suivi. Exemples de contrôles : politiques, procédures, rôles, RAID, verrous, etc. Un contrôle est parfois appelé « contre-mesure » ou « dispositif de protection ». Le terme « contrôler » signifie également de gérer l'utilisation ou le comportement d'un élément de configuration, d'un système ou d'un service informatique.
Control Objectives for Information and related Technology	Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	See COBIT.	Voir COBIT.
control perspective	perspective de contrôle	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Approche de la gestion des services informatiques, des processus, des fonctions, des actifs, etc. Il existe plusieurs perspectives de contrôle pour un même service informatique, processus, etc., permettant à différents individus ou équipes de mettre l'accent sur ce qui est important et qui relève de leur rôle spécifique. Exemples de perspective de contrôle : la gestion réactive et proactive au sein des opérations informatiques, ou une perspective de cycle de vie pour l'équipe d'un projet applicatif.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
control processes	processus de contrôle	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	Groupe de processus ISO/IEC 20000 qui inclut la Gestion des Changements et la Gestion des Configurations.
core service	service de base	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Service qui fournit les résultats essentiels attendus par un ou plusieurs clients. Un service de base fournit un niveau donné d'utilité et de garantie. Une ou plusieurs options de service peuvent offrir un éventail d'utilités et de garanties aux clients. <i>Voir aussi</i> service de soutien; service rehaussé ; service informatique ; package de services.
cost	coût	The amount of money spent on a specific activity, IT service or business unit. Costs consist of real cost (money), notional cost (such as people's time) and depreciation.	Somme d'argent dépensée pour une activité, un service informatique ou une unité business spécifique. Les coûts sont constitués du coût réel (argent), du coût notionnel (comme le temps des employés), et de la dépréciation.
cost benefit analysis	analyse coûts-bénéfices	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. <i>See also</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	Activité qui analyse et compare les coûts et les bénéfices impliqués dans une ou plusieurs actions en cours. <i>Voir aussi</i> dossier business ; taux de rendement interne ; valeur nette actualisée ; retour sur investissement ; valeur sur investissement.
cost centre	centre de coûts	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Unité business ou projet auquel des coûts sont affectés. Un centre de coûts ne facture pas les services qu'il fournit. Un fournisseur de service informatique peut fonctionner comme un centre de coûts ou un centre de profit.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
cost element	élément de coût	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost elements can be further broken down to give cost units. For example, the cost element 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Niveau de catégorie moyen auquel des coûts sont attribués pour la budgétisation et la comptabilité. Le niveau de catégorie le plus élevé est le type de coût. Par exemple, un type de coût « personnes » peut inclure des éléments de coût tels que les salaires, bénéfices attribués au personnel, dépenses, formation, heures supplémentaires, etc. Autrement, les éléments de coût peuvent être décomposés en unités de coût. Par exemple, l'élément de coût « dépenses » peut inclure des unités de coût telles que les hôtels, les transports, les repas, etc.
cost management	gestion des coûts	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Terme global faisant référence à la budgétisation et à la comptabilité. Parfois synonyme de Gestion Financière.
cost model	modèle de coûts	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. <i>See also</i> cost type; cost element; cost unit.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Référentiel utilisé dans la budgétisation et la comptabilité, dans lequel tous les coûts connus peuvent être enregistrés, catégorisés et affectés à des clients, unités business ou projets spécifiques. <i>Voir aussi</i> type de coût ; élément de coût ; unité de coût.
cost type	type de coût	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. <i>See also</i> cost element; cost unit.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Niveau de catégorie le plus élevé auquel des coûts sont attribués pour la budgétisation et la comptabilité. Par exemple, le matériel, les logiciels, les ressources humaines, les locaux, les prestations externes et les coûts de transfert. <i>Voir aussi</i> élément de coût ; unité de coût.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
cost unit	unité de coût	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. <i>See also</i> cost type.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Niveau de catégorie le plus bas auquel des coûts sont attribués, les unités de coût sont habituellement des éléments pouvant être aisément comptés (p. ex., les membres du personnel, les licences logicielles) ou des choses pouvant être aisément mesurées (p. ex., usage d'un processeur, électricité consommée). Les unités de coût sont incluses dans les éléments de coût. Par exemple, l'élément de coût « dépenses » peut inclure des unités de coût telles que les hôtels, les transports, les repas, etc. <i>Voir aussi</i> type de coût.
cost effectiveness	rentabilité	A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. <i>See also</i> key performance indicator; return on investment; value for money.	Mesure de l'équilibre entre l'efficacité et le coût d'un service, d'un processus ou d'une activité. Un processus rentable est celui qui atteint ses objectifs avec un coût minimum. <i>Voir aussi</i> indicateur clé de performance ; retour sur investissement ; valeur pour l'argent investi.
countermeasure	contre-mesure	Can be used to refer to any type of control. The term is most often used when referring to measures that increase resilience, fault tolerance or reliability of an IT service.	Peut faire référence à n'importe quel type de contrôle. Le terme « contre-mesure » est souvent utilisé pour faire référence à des mesures qui augmentent la résilience, la tolérance aux pannes ou la fiabilité d'un service informatique.
course corrections	corrections de trajectoire	Changes made to a plan or activity that has already started to ensure that it will meet its objectives. Course corrections are made as a result of monitoring progress.	Changements apportés à un plan ou à une activité en cours d'avancement, pour garantir l'atteinte de ses objectifs. Les corrections de trajectoire résultent du processus de surveillance de l'avancement.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
crisis management	gestion de crise	Crisis management is the process responsible for managing the wider implications of business continuity. A crisis management team is responsible for strategic issues such as managing media relations and shareholder confidence, and decides when to invoke business continuity plans.	Processus en charge de la gestion des implications de portée étendue sur la continuité du business. L'équipe de gestion de crise est responsable des questions stratégiques, comme la gestion des relations avec les médias et la confiance des actionnaires. C'est elle qui décide de déclencher les plans de continuité du business.
critical success factor (CSF)	facteur critique de succès (CSF)	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	Ce qui doit survenir pour qu'un service informatique, un processus, un plan, un projet ou toute autre activité réussisse. Les indicateurs clés de performance servent à mesurer la complétude de chaque facteur critique de succès. Par exemple, le facteur critique de succès « protéger les services informatiques lors des changements » peut être mesuré par des indicateurs clés de performance tels que « pourcentage de réduction des changements en échec », « pourcentage de réduction des changements causant des incidents », etc.
CSI register	registre CSI	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Base de données ou document structuré utilisé pour enregistrer et gérer les opportunités d'amélioration à travers tout leur cycle de vie.
culture	culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. <i>See also</i> vision.	Ensemble de valeurs partagées par un groupe de personnes, incluant les attentes sur la manière dont les gens doivent se comporter, sur leurs idées, leurs croyances et leurs pratiques. <i>Voir aussi</i> vision.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
customer	client	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes used informally to mean user – for example, ‘This is a customer-focused organization.’	Quelqu'un qui achète des biens ou des services. Le client d'un fournisseur de service informatique est la personne ou le groupe de personnes qui définit et convient des cibles de niveau de service. Le terme « client » est aussi utilisé parfois de manière informelle pour désigner les utilisateurs, par exemple « il s'agit d'une organisation orientée client ».
customer asset	actif client	Any resource or capability of a customer. See also asset.	Toute ressource ou aptitude d'un client. Voir aussi actif.
customer agreement portfolio	portefeuille des accords client	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. See also customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Base de données ou document structuré utilisé pour gérer les contrats ou les accords de service entre un fournisseur de service informatique et ses clients. Chaque service informatique livré à un client doit être lié à un contrat ou un autre accord, présent dans le portefeuille des accords client. Voir aussi service visible au business ; catalogue des services ; portefeuille des services.
customer portfolio	portefeuille des clients	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. See also customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Base de données ou document structuré utilisé pour enregistrer tous les clients du fournisseur de service informatique. Le portefeuille des clients est la du gestionnaire des relations business sur les clients qui reçoivent les services informatiques du fournisseur de services informatiques. Voir aussi portefeuille des accords client ; catalogue des services ; portefeuille des services.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
customer-facing service	service visible par le business	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Service informatique perceptible par le client. Ce sont normalement les services qui soutiennent les processus business du client et facilitent l'obtention d'un ou plusieurs résultats attendus par le client. Tous les services opérationnels visibles par le business, incluant ceux qui sont prêts au déploiement, sont enregistrés dans le catalogue des services en plus des informations visibles par les clients concernant les livrables, les tarifs, les points de contact, les processus de commande et de requête. Les autres informations telles que les liens avec les services de soutien et les autres CI seront aussi enregistrées pour usage interne par le fournisseur de service informatique.
dashboard	tableau de bord	<i>(ITIL Service Operation)</i> A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Représentation graphique des performances et de la disponibilité globale d'un service informatique. Ces graphiques peuvent être mis à jour en temps réel et peuvent aussi être inclus dans les rapports de gestion et les pages web. Les tableaux de bord peuvent servir à soutenir la Gestion des Niveaux de Service, la Gestion des Événements ou le diagnostic d'un incident.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Données -> Information -> Connaissance -> Sagesse (DIKW)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Manière de comprendre les liens entre les données, les informations, les connaissances et la sagesse. Le schéma DIKW montre comment chacun de ses éléments se construit grâce aux autres.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
definitive media library (DML)	bibliothèque des supports définitifs (DML)	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Un ou plusieurs endroits dans lesquels les versions définitives et approuvées de tous les éléments de configuration logiciels sont stockées en toute sécurité. La bibliothèque des supports définitifs peut aussi contenir les CI associés tels que les licences et la documentation. La DML est une zone de stockage logicielle unique même s'il y a plusieurs sites. La bibliothèque des supports définitifs est contrôlée par la Gestion des Actifs de Service et des Configurations et est enregistrée dans le système de gestion des configurations (CMS).
deliverable	livrable	Something that must be provided to meet a commitment in a service level agreement or a contract. It is also used in a more informal way to mean a planned output of any process.	Quelque chose qui doit être fourni afin de satisfaire un engagement inscrit dans un accord sur les niveaux de service ou un contrat. Aussi utilisé, d'une manière plus formelle, pour désigner un résultat planifié de tout processus.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
demand management	Gestion de la Demande	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Stratégie des Services)</i> Processus en charge de la compréhension, l'anticipation et l'influence sur la demande du client envers des services. La Gestion de la Demande s'associe à la Gestion de la Capacité pour assurer l'adéquation de l'offre du fournisseur à la demande. À un niveau stratégique, la Gestion de la Demande peut impliquer l'analyse de profils d'activité business et de profils d'utilisateurs. À un niveau tactique, elle peut impliquer l'usage de la facturation modulée afin d'encourager les clients à utiliser les services informatiques à des moments moins fréquentés. Elle peut aussi exiger que des activités à court terme répondent à une demande inattendue ou à la défaillance d'un élément de configuration.
Deming Cycle	Cycle de Deming	See Plan-Do-Check-Act.	Voir modèle Planifier-Faire-Vérifier-Agir.
dependency	dépendance	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	Enchaînement direct ou indirect d'un processus ou d'une activité avec un autre.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
deployment	déploiement	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, process etc. to the live environment. Deployment is part of the release and deployment management process.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activité en charge du passage de tout matériel, logiciel, documentation processus, etc. nouveau ou modifié vers l'environnement de production. Le déploiement fait partie du processus de Gestion des Déploiements et des Mises en Production.
depreciation	dépréciation	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Mesure de la réduction de la valeur d'un actif tout au long de sa durée de vie. Elle est basée sur l'usure, la consommation ou autre facteur de réduction en termes de valeur économique utile.
design	conception	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. <i>See also</i> service design.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Activité ou processus qui identifie les exigences puis définit une solution à même de les satisfaire. <i>Voir aussi</i> conception des services.
design coordination	Coordination de la Conception	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Processus en charge de la coordination de toutes les activités, processus et ressources de conception des services. La Coordination de la Conception s'assure de la conception cohérente et efficace des services informatiques, des systèmes d'information de la gestion des services, des architectures, de la technologie, des processus, des informations et des métriques nouveaux ou modifiés.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
detection	détection	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Phase du cycle de vie détaillé d'un incident. La détection fait prendre conscience de l'incident au fournisseur de services. Elle peut être automatique ou être le résultat de la journalisation d'un incident par un utilisateur.
development	développement	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Processus en charge de la création ou de la modification d'un service informatique ou d'une application, prêt pour une mise en production et déploiement subséquents. Sert aussi à désigner le rôle ou la fonction travaillant au développement. Ce processus n'est pas décrit en détail dans les livres de base ITIL.
development environment	environnement de développement	<i>(ITIL Service Design)</i> An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. See also development.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Environnement servant à créer ou à modifier des services informatiques ou des applications. Les environnements de développement ne sont normalement pas soumis au même degré de contrôle que les environnements de test ou de production. Voir développement
diagnosis	diagnostic	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Phase des cycles de vie des incidents et des problèmes. Le but du diagnostic est d'identifier une solution de contournement pour un incident ou la cause première d'un problème.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
diagnostic script	script de diagnostic	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Ensemble structuré de questions utilisé par l'équipe du Centre de Services pour s'assurer que les bonnes questions sont posées et contribuer ainsi à classer, résoudre et assigner les incidents. Les scripts de diagnostic peuvent aussi être mis à la disposition des utilisateurs afin de les aider à diagnostiquer et résoudre leurs propres incidents.
differential charging	facturation modulée	A technique used to support demand management by charging different amounts for the same function of an IT service under different circumstances. For example, reduced charges outside peak times, or increased charges for users who exceed a bandwidth allocation.	Technique soutenant la Gestion de la Demande en facturant des montants différents pour la même fonction d'un service informatique, sous des circonstances différentes. Par exemple, des charges réduites en dehors des périodes de pic, ou des charges plus élevées pour les utilisateurs qui dépassent la bande passante allouée.
direct cost	coût direct	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which can be allocated in full to a specific customer, cost centre, project etc. For example, the cost of providing non-shared servers or software licences. See <i>also</i> indirect cost.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Coût de fourniture d'un service informatique pouvant être affecté entièrement à un client, un centre de coût, un projet, etc. spécifique. Par exemple, le coût de la fourniture de serveurs ou de licences logicielles non partagés. Voir <i>aussi</i> coût indirect.
directory service	service d'annuaire	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Application qui gère les informations concernant l'infrastructure informatique sur un réseau et les droits d'accès utilisateur correspondant.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
document	document	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. <i>See also</i> record.	Information sous une forme lisible. Un document peut être sur un support papier ou électronique. Par exemple, un énoncé de politique, un accord sur les niveaux de service, un enregistrement d'un incident, un schéma d'aménagement d'une salle informatique. <i>Voir aussi</i> enregistrement.
downtime	temps d'indisponibilité	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Exploitation des Services)</i> Période pendant laquelle un service informatique ou un autre élément de configuration n'est pas disponible lors de son temps de service convenu. La disponibilité d'un service informatique est souvent calculée à partir du temps de service convenu et du temps d'indisponibilité.
driver	driver, facteur influent	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Facteur influençant la stratégie, les objectifs ou les exigences. Par exemple, une nouvelle législation ou les actions des concurrents.
early life support (ELS)	support de début de vie	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Phase du cycle de vie d'un service qui débute à la fin du déploiement et avant que le service ne soit complètement accepté en production. Au cours du support de début de vie, le fournisseur de services révisé les indicateurs clés de performance, les niveaux de service ainsi que les seuils de surveillance, et il peut implanter des améliorations pour garantir que les cibles de service peuvent être atteintes. Le fournisseur de service peut aussi fournir, durant cette période, des ressources additionnelles à la Gestion des Incidents et des Problèmes.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
economies of scale	économies d'échelle	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. See also economies of scope.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Réduction du coût moyen qui est rendue possible grâce à l'augmentation de l'utilisation d'un service ou d'un actif informatique. Voir aussi économies de gamme.
economies of scope	économies de gamme	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. See also economies of scale.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Réduction du coût attribué à un service informatique en utilisant un actif existant pour un but additionnel. Par exemple, fournir un nouveau service informatique à partir d'une infrastructure informatique existante. Voir aussi économies d'échelle.
effectiveness	efficacité	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. See also key performance indicator.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Mesure permettant de savoir si les objectifs d'un processus, d'un service ou d'une activité ont été atteints. Un processus ou une activité efficace est celui ou celle qui atteint les objectifs convenus. Voir aussi indicateur clé de performance.
efficiency	efficience	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. See also key performance indicator.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Mesure permettant de savoir si la bonne quantité de ressources a été utilisée pour un processus, un service ou une activité. Un processus efficient atteint ses objectifs avec un minimum de temps, d'argent, de personnes ou d'autres ressources. Voir aussi indicateur clé de performance.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
emergency change	changement urgent	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. See also emergency change advisory board.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Changement qui doit être mis en œuvre dès que possible. Par exemple, pour résoudre un incident majeur ou implémenter un correctif de sécurité. Le processus de Gestion des Changements aura normalement une procédure spécifique pour traiter les changements urgents. Voir aussi comité consultatif sur les changements urgents.
emergency change advisory board (ECAB)	comité consultatif sur les changements urgents (ECAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Sous-groupe du comité consultatif sur les changements qui prend les décisions concernant les changements urgents. Le choix des membres de l'ECAB peut être fait au moment de la convocation, et dépend de la nature du changement urgent.
enabling service	service de soutien	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. See also enhancing service.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Service requis afin de fournir un service de base. Les services de soutien peuvent, ou non, être visibles par le client, mais ils ne sont pas offerts aux clients dans leur propre droit. Voir aussi service rehaussé
enhancing service	service rehaussé	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is added to a core service to make it more attractive to the customer. Enhancing services are not essential to the delivery of a core service but are used to encourage customers to use the core services or to differentiate the service provider from its competitors. See also enabling service; excitement factor.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Service ajouté à un service de base pour le rendre plus attractif auprès du client. Les services rehaussés ne sont pas essentiels à la livraison du service de base. Ils sont utilisés plutôt pour encourager les clients à utiliser les services de base ou différencier le fournisseur de services de ses concurrents. Voir aussi service de soutien ; facteur d'intérêt.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
enterprise financial management	Gestion Financière d'Entreprise	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing the overall organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is sometimes referred to as the 'corporate' financial department. <i>See also</i> financial management for IT services.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Fonction et processus en charge de la gestion des exigences globales de la budgétisation, de la comptabilité et de la facturation de l'organisation. La Gestion Financière d'Entreprise fait référence parfois au département financier « corporatif ». <i>Voir aussi</i> Gestion Financière des Services Informatiques.
environment	environnement	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term 'physical environment' to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Sous-ensemble de l'infrastructure informatique servant un but particulier. Par exemple, l'environnement de production, l'environnement de tests, l'environnement de construction. Sert également à désigner un environnement physique pouvant signifier le local, la climatisation, le système d'alimentation électrique, etc. Aussi utilisé comme terme générique pour désigner les conditions externes qui influencent ou affectent quelque chose.
error	erreur	<i>(ITIL Service Operation)</i> A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an error.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Défaut de la conception ou dysfonctionnement qui cause une défaillance d'un ou de plusieurs services informatiques ou autres éléments de configuration. Une faute commise par une personne ou un processus défectueux qui impacte un CI est aussi appelée une erreur.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
escalation	escalade	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic escalation.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Activité visant à obtenir des ressources supplémentaires afin d'atteindre les cibles de niveaux de services ou satisfaire les attentes du client. L'escalade peut être nécessaire au sein de tout processus de gestion des services informatiques, mais est le plus souvent associée à la Gestion des Incidents, à la Gestion des Problèmes et à la gestion des plaintes des clients. Il y a deux types d'escalades : escalade fonctionnelle et escalade hiérarchique.
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	eSourcing Capability Model for Client Organisations (eSCM-CL)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. <i>See also</i> eSourcing Capability Model for Service Providers.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> (Textuellement « modèle des aptitudes d'e-provisionnement pour des organisations clients ») Cadre de travail destiné à guider les organisations dans leurs analyses et prises de décisions concernant les modèles et les stratégies d'approvisionnement en services. L'eSCM-CL a été développé par Carnegie Mellon University aux É-U. <i>Voir aussi</i> eSourcing Capability Model for Service Providers.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. <i>See also</i> eSourcing Capability Model for Client Organizations.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> (Textuellement « modèle des aptitudes d'e-provisionnement pour des organisations fournisseurs ») Cadre de travail destiné à aider les fournisseurs de services informatiques à développer leur capacité de gestion des services informatiques à partir d'une perspective d'approvisionnement en services. L'eSCM-CP a été développé par l'Université Carnegie Mellon aux É-U. <i>Voir aussi</i> eSourcing Capability Model for Client Organizations.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
estimation	estimation	The use of experience to provide an approximate value for a metric or cost. Estimation is also used in capacity and availability management as the cheapest and least accurate modelling method.	Utilisation de l'expérience dans le but de fournir une valeur approximative d'une métrique ou d'un coût. L'estimation est aussi employée dans la Gestion de la Capacité et la Gestion de la Disponibilité comme méthode de modélisation la moins chère et la moins précise.
event	événement	<i>(ITIL Service Operation)</i> A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Changement d'état significatif pour la gestion d'un service informatique ou de tout autre élément de configuration. Le terme « événement » est aussi employé pour désigner une alerte ou une notification créée par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de surveillance. Les événements requièrent habituellement que le personnel des opérations informatiques initie une action ce qui conduit le plus souvent à la journalisation d'incidents.
event management	Gestion des Événements	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Processus en charge de la Gestion des Événements tout au long de leur cycle de vie. La Gestion des Événements est une des activités principales des opérations informatiques.
exception report	rapport d'exception	A document containing details of one or more key performance indicators or other important targets that have exceeded defined thresholds. Examples include service level agreement targets being missed or about to be missed, and a performance metric indicating a potential capacity problem.	Document contenant tous les détails d'un ou de plusieurs indicateurs clé de performance (KPI) ou d'autres cibles importantes ayant dépassés les seuils définis. Par exemple, les cibles d'un accord sur les niveaux de service (SLA) non atteintes ou sur le point d'être de pas être atteinte et une métrique de performance indiquant un problème potentiel de capacité.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
excitement attribute	attribut d'intérêt	See excitement factor.	Voir facteur d'intérêt.
excitement factor	facteur d'intérêt	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. <i>See also</i> enhancing service.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Attribut ajouté à quelque chose pour la rendre plus attrayante ou plus attirante pour le client. Par exemple, un restaurant peut offrir une boisson avec chaque repas. <i>Voir aussi</i> service rehaussé.
expanded incident lifecycle	cycle de vie détaillé d'un incident	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services) (ITIL Conception des Services)</i> Phases détaillées du cycle de vie d'un incident. Celles-ci sont la détection, le diagnostic, la réparation, la reprise et la restauration. Le cycle de vie détaillé d'un incident permet d'identifier tout ce qui a contribué à l'impact des incidents et de planifier comment cela peut être contrôlé ou réduit.
external customer	client externe	A customer who works for a different business from the IT service provider. <i>See also</i> external service provider; internal customer.	Client qui travaille à un business différent de celui du fournisseur de service informatique. <i>Voir aussi</i> fournisseur de service externe ; client interne.
external metric	métrique externe	A metric that is used to measure the delivery of IT service to a customer. External metrics are usually defined in service level agreements and reported to customers. <i>See also</i> internal metric.	Métrique servant à mesurer la fourniture de services informatiques à un client. Les métriques externes sont souvent définies par les accords sur les niveaux de service et font l'objet de rapports aux clients. <i>Voir aussi</i> métrique interne.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
external service provider	fournisseur de service externe	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> outsourcing; Type III service provider.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Fournisseur de service informatique qui fait partie d'une organisation différente de celle de son client. Un fournisseur de service informatique peut avoir à la fois des clients internes et des clients externes. <i>Voir aussi</i> externalisation ; fournisseur de service de type III.
facilities management	Gestion des Moyens Généraux	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Fonction en charge de la gestion de l'environnement physique où l'infrastructure informatique se situe. La Gestion des Moyens Généraux inclut tous les aspects de la gestion de l'environnement physique. Par exemple, alimentation et refroidissement, gestion de l'accès au bâtiment, et surveillance des conditions environnementales.
failure	défaillance	<i>(ITIL Service Operation)</i> Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Perte de la capacité de fonctionner selon les spécifications ou de produire le résultat demandé. Le terme « défaillance » peut s'appliquer à des services informatiques, des processus, des activités, des éléments de configuration, etc. Une défaillance est souvent la cause d'un incident.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
fast recovery	reprise rapide	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Option de reprise également connue sous le nom de « hot standby ». La reprise rapide utilise habituellement une installation fixe dédiée, équipée de systèmes informatiques et de logiciels configurés prêts à opérer les services informatiques. Habituellement, une reprise rapide peut prendre jusqu'à 24 heures. Cependant, elle peut être plus rapide s'il n'est pas nécessaire de restaurer des données à partir de copies de sauvegarde.
fault	panne	See error.	Voir erreur.
fault tolerance	tolérance aux pannes	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to continue to operate correctly after failure of a component part. See also countermeasure; resilience.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Capacité d'un service informatique ou un élément de configuration de continuer à fonctionner correctement après une défaillance d'une partie d'un composant. Voir aussi contre-mesure ; résilience.
fault tree analysis (FTA)	analyse par arbre de pannes (FTA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Technique pouvant être utilisée afin de déterminer une chaîne d'événements qui a conduit, ou peut conduire, à un incident. L'analyse par arbre de pannes représente une chaîne d'événements dans un diagramme en utilisant la notation Booléenne.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
financial management	Gestion Financière	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Terme générique pour la fonction et les processus en charge des besoins pour la gestion des budgets, de la comptabilité et de la facturation d'une organisation. « Gestion Financière Corporative » réfère à la fonction et aux processus du point de vue de l'ensemble de l'organisation. « Gestion Financière des Services Informatiques » est le terme spécifique décrivant la fonction et les processus du point de vue du fournisseur de service informatique.
financial management for IT services	Gestion Financière des Services Informatiques	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. See also enterprise financial management.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Fonction et processus en charge de la gestion des besoins pour le budget, la comptabilité et la facturation d'un fournisseur de service informatique. La Gestion Financière des Services Informatiques procure des fonds convenables à la conception, au développement et à la fourniture des services rentables face à la stratégie de l'organisation. Voir aussi Gestion Financière d'Entreprise.
financial year	exercice financier	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Période comptable de 12 mois consécutifs. Un exercice financier peut démarrer à toute date (par exemple, du 1 avril au 31 mars).
first-line support	premier niveau de support	<i>(ITIL Service Operation)</i> The first level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. See also escalation.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Premier niveau dans la hiérarchie des groupes de support impliqués dans la résolution des incidents. Chaque niveau contient un niveau de compétences plus élevé ou dispose de davantage de temps ou de ressources additionnelles. Voir aussi escalade.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
fishbone diagram	diagramme en arêtes de poisson	See Ishikawa diagram.	Voir diagramme d'Ishikawa
fit for purpose	adapté au besoin	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Capacité de satisfaire à un niveau d'utilité convenu. « Adapté au besoin » sert également à décrire informellement un processus, un élément de configuration, un service informatique etc., capable de satisfaire ses objectifs ou ses niveaux de service. Être adapté au besoin nécessite une conception, une implantation, un contrôle et un entretien adéquats.
fit for use	adapté à l'utilisation	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Capacité de satisfaire à un niveau de garantie convenu. Être adapté à l'utilisation nécessite une conception, une implantation, un contrôle et un entretien adéquats.
fixed asset	actif immobilisé	<i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). See also service asset; configuration item.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Actif corporel du business ayant un long temps de service (par exemple, un bâtiment, un terrain, un serveur, une licence logicielle). Voir aussi actif de service ; élément de configuration.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
fixed asset management	Gestion des Actifs Immobilisés	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Processus en charge du suivi et de la production des rapports concernant la valeur et la propriété des actifs immobilisés durant leur cycle de vie. La Gestion des Actifs Immobilisés maintient la liste des actifs. Elle est effectuée habituellement par le business global, plutôt que par l'organisation informatique. La Gestion des Actifs Immobilisés est appelée parfois la « Gestion des Actifs Financiers ». Elle n'est pas décrite en détail dans les livres de base ITIL.
fixed cost	coût fixe	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. <i>See also</i> variable cost.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Coût qui ne varie pas avec l'utilisation d'un service informatique. Par exemple le coût du matériel pour un serveur. <i>Voir aussi</i> coût variable.
fixed facility	installation fixe	<i>(ITIL Service Design)</i> A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. <i>See also</i> portable facility; recovery option.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Bâtiment permanent, disponible pour être utilisé en cas de besoin par un plan de continuité des services informatiques. <i>Voir aussi</i> installation transportable ; option de reprise.
follow the sun	« follow the sun »	<i>(ITIL Service Operation)</i> A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> (Textuellement « suivre le soleil ») Méthodologie permettant d'utiliser les Centres de Services et les groupes de support dans le monde entier afin de fournir un service transparent 24x7. Les appels, incidents, problèmes et demandes de service transitent d'un groupe à l'autre selon différents fuseaux horaires.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
fulfilment	exécution	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Effectuer des activités visant à satisfaire une nécessité ou un besoin. Par exemple en fournissant un nouveau service informatique, ou en exécutant à une demande de service.
function	fonction	<p>A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings:</p> <p>An intended purpose of a configuration item, person, team, process or IT service. For example, one function of an email service may be to store and forward outgoing mails, while the function of a business process may be to despatch goods to customers.</p> <p>To perform the intended purpose correctly, as in 'The computer is functioning.'</p>	<p>Équipe ou groupe de personnes ainsi que les outils ou d'autres ressources qu'ils utilisent pour mener à bien un ou plusieurs processus ou activités. Par exemple le Centre de Services. Le terme « fonction » peut avoir deux autres significations :</p> <p>L'usage prévu d'un élément de configuration, d'une personne, d'une équipe, d'un processus ou d'un service informatique. Par exemple, une fonction d'un service de courrier électronique peut être de stocker et de faire suivre les courriels envoyés, tandis que la fonction d'un processus business peut être d'expédier les biens vers les clients.</p> <p>Pour répondre correctement à l'utilité que l'on en attend « L'ordinateur fonctionne correctement ».</p>
functional escalation	escalade fonctionnelle	<i>(ITIL Service Operation)</i> Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Action de transférer un incident, un problème ou un changement à une équipe technique possédant un plus haut degré d'expertise afin d'aider le processus d'escalade.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
gap analysis	analyse d'écart	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. <i>See also</i> benchmarking.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Activité visant à comparer deux ensembles de données et d'identifier leurs différences. L'analyse de l'écart sert habituellement à comparer un ensemble de besoins avec ce qui a été réellement livré. <i>Voir aussi</i> benchmarking.
governance	gouvernance	Ensures that policies and strategy are actually implemented, and that required processes are correctly followed. Governance includes defining roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	S'assure que les politiques et la stratégie sont réellement mises en œuvre et que les processus requis sont correctement suivis. La gouvernance signifie, entre autres, définir les rôles et les responsabilités, mesurer et produire des rapports, ainsi prendre action pour résoudre tous les problèmes identifiés.
gradual recovery	reprise graduelle	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Option de reprise également connue sous le nom de « cold standby ». La reprise graduelle utilise habituellement des installations fixes ou transportables disposant d'un support environnemental et d'un câblage réseau, mais sans système informatique. Le matériel et les logiciels sont installés en tant qu'éléments du plan de continuité des services informatiques. Typiquement, une reprise graduelle dure plus de trois jours, mais elle peut durer nettement plus.
guideline	guide de bonnes pratiques	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. <i>See also</i> standard.	Document décrivant les meilleures pratiques sur ce qui doit être fait. La conformité à des guides de bonnes pratiques n'est normalement pas imposée. <i>Voir aussi</i> standard.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
hierarchic escalation	escalade hiérarchique	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Informer ou impliquer des niveaux plus seniors du management afin d'aider le processus d'escalade.
high availability	haute disponibilité	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Approche ou concept minimisant ou cachant les effets d'une défaillance d'un élément de configuration sur les utilisateurs d'un service informatique. Les solutions à haute disponibilité sont conçues pour répondre à un niveau convenu de disponibilité et mettent en œuvre des techniques telles que la tolérance aux pannes, la résilience et la reprise rapide afin de réduire le nombre et l'impact des incidents.
hot standby	« hot standby »	See fast recovery; immediate recovery.	Voir reprise rapide ; reprise immédiate.
identity	identité	<i>(ITIL Service Operation)</i> A unique name that is used to identify a user, person or role. The identity is used to grant rights to that user, person or role. Example identities might be the username SmithJ or the role 'change manager'.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Nom unique servant à identifier un utilisateur, une personne ou un rôle. L'identité permet de garantir les droits de cet utilisateur, personne ou rôle. Des exemples d'identités peuvent être un nom d'utilisateur comme SmithJ ou de rôle comme « gestionnaire des changements ».

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
immediate recovery	reprise immédiate	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split-site technologies.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Option de reprise également connue sous le nom de « hot standby ». Une provision est constituée afin de reprendre le service informatique sans aucune perte de service significative par le client. La reprise immédiate utilise habituellement des technologies de miroitage, d'équilibrage des charges et de sites dédoublés.
impact	impact	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Exploitation des Services) (ITIL Transition des Services)</i> Mesure de l'effet d'un incident, problème ou changement sur les processus business. L'impact est souvent basé sur la manière dont les niveaux de service seront affectés. L'impact et l'urgence servent à assigner une priorité.
incident	incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Interruption non planifiée d'un service informatique ou une réduction de la qualité d'un service informatique. La défaillance d'un élément de configuration qui n'a pas encore eu d'impact sur le service est aussi un incident. Par exemple, la défaillance d'un seul des disques d'un ensemble de disques miroirs.
incident management	Gestion des Incidents	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Processus en charge de la gestion du cycle de vie de tous les incidents. La Gestion des Incidents s'assure que l'exploitation normale des services soit rétabli le plus rapidement possible et que l'impact sur le business soit réduit au minimum.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
incident record	enregistrement d'un incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Enregistrement contenant les détails d'un incident. Chaque enregistrement d'incident documente le cycle de vie d'un seul incident.
indirect cost	coût indirect	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. <i>See also</i> direct cost.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Coût de fourniture d'un service informatique ne pouvant pas être affecté dans sa globalité à un client spécifique. Par exemple, le coût de la fourniture de serveurs ou de licences logicielles partagés. Également nommé <i>Frais généraux</i> . <i>Voir aussi</i> coût direct.
information security management (ISM)	Gestion de la Sécurité de l'Information (ISM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Processus en charge d'assurer que la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des actifs, informations, données et services informatiques d'une organisation correspondent aux besoins convenus du business. La Gestion de la Sécurité de l'Information soutient la sécurité du business. Son périmètre est plus large que celui du fournisseur de services informatiques. Elle inclut la manipulation des documents papier, l'accès aux bâtiments, les appels téléphoniques, etc., de toute l'organisation. <i>Voir aussi</i> système d'information de la gestion de la sécurité.
information security management system (ISMS)	système de gestion de la sécurité de l'information (ISMS)	<i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Référentiel contenant la politique, les processus, les fonctions, les standards, les guides de bonnes pratiques et les outils garantissant à une organisation qu'elle atteindra ses objectifs de Gestion de la Sécurité de l'Information. <i>Voir aussi</i> système d'information de la gestion de la sécurité.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
information security policy	politique de sécurité de l'information	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Politique gouvernant l'approche à la Gestion de la Sécurité de l'Information.
information system	système d'information	See management information system.	Voir système de gestion de l'information.
information technology (IT)	technologies de l'information (IT)	The use of technology for the storage, communication or processing of information. The technology typically includes computers, telecommunications, applications and other software. The information may include business data, voice, images, video etc. Information technology is often used to support business processes through IT services.	Utilisation des technologies pour le stockage, la communication ou le traitement de l'information. Les technologies incluent typiquement les ordinateurs et les télécommunications, les applications et autres logiciels. L'information peut inclure les données business, la voix, les images, la vidéo, etc. Les technologies de l'information servent souvent à soutenir les processus business via les services informatiques.
infrastructure service	service d'infrastructure	A type of supporting service that provides hardware, network or other data centre components. The term is also used as a synonym for supporting service.	Type de service de soutien fournissant du matériel, le réseau ou d'autres composants d'un centre de traitement de données. Le terme est utilisé également comme synonyme pour « service de soutien ».

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
insourcing	internalisation	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. See also service sourcing.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Utiliser un fournisseur de service interne pour gérer les services informatiques. Le terme « internalisation » est utilisé également pour décrire l'action de transférer la fourniture de service d'un fournisseur de service externe vers un fournisseur de service interne. Voir aussi approvisionnement en services.
integrity	intégrité	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Principe de sécurité qui garantit que les données et les éléments de configuration ne peuvent être modifiés que par un personnel et des activités autorisés. L'intégrité considère toutes les raisons possibles de modification, y compris la défaillance logicielle et matérielle, les événements touchant à l'environnement et l'intervention humaine.
interactive voice response (IVR)	serveur vocal interactif (IVR)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Sorte de répartiteur automatique d'appels basé sur l'intervention de l'utilisateur, comme cliquer sur une touche et des commandes orales, afin d'identifier la destination correcte des appels reçus.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
intermediate recovery	reprise intermédiaire	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Option de reprise également connue sous le nom de « Warm Standby ». La reprise intermédiaire utilise habituellement des installations fixes ou transportables disposant de systèmes informatiques et de composants réseau. Le matériel et le logiciel doivent être configurés et les données doivent être restaurées à partir du plan de continuité des services informatiques. Le temps habituel de rétablissement pour la reprise intermédiaire est de un à trois jours.
internal customer	client interne	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	Client travaillant dans la même organisation que celle du fournisseur de service informatique. <i>Voir aussi</i> client externe ; fournisseur de service interne.
internal metric	métrique interne	A metric that is used within the IT service provider to monitor the efficiency, effectiveness or cost effectiveness of the IT service provider's internal processes. Internal metrics are not normally reported to the customer of the IT service. <i>See also</i> external metric.	Métrique utilisée par un fournisseur de service informatique pour surveiller l'efficacité, l'efficacité ou la rentabilité des processus internes du fournisseur de service informatique. Normalement, les métriques internes ne sont pas rapportées au client du service informatique. <i>Voir aussi</i> métrique externe.
internal rate of return (IRR)	taux de rendement interne (IRR)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. <i>See also</i> net present value; return on investment.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Technique d'aide à la prise de décisions concernant les frais d'investissement. L'IRR calcule un chiffre permettant de comparer deux ou plusieurs possibilités d'investissements. Un taux de rendement interne élevé indique un meilleur investissement. <i>Voir aussi</i> valeur nette actualisée ; retour sur investissement.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
internal service provider	fournisseur de service interne	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Fournisseur de service informatique qui fait partie de la même organisation que celle de son client. Un fournisseur de service informatique peut avoir à la fois des clients internes et des clients externes. <i>Voir aussi</i> internalisation ; fournisseur de service de type I ; fournisseur de service de type II.
International Organization for Standardization (ISO)	Organisation internationale de normalisation (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. <i>See</i> <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> for further information about ISO.	L'Organisation internationale de normalisation (ISO) est le plus grand développeur de normes au monde. L'ISO est une organisation non-gouvernementale qui regroupe en réseau les instituts nationaux de normalisation de 156 pays. De plus amples informations sur l'ISO sont disponibles à l'adresse : <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> .
International Standards Organization		<i>See</i> International Organization for Standardization.	Voir Organisation internationale de normalisation.
internet service provider (ISP)	fournisseur de service internet (ISP)	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Fournisseur de service externe proposant un accès à l'internet. La plupart des ISP offrent aussi d'autres services informatiques tels que l'hébergement de sites web.
invocation	invocation	<i>(ITIL Service Design)</i> Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Lancement des étapes définies par un plan. Par exemple, le déclenchement du plan de continuité des services informatiques pour un ou plusieurs services informatiques.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
Ishikawa diagram	diagramme d'Ishikawa	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to identify all the possible causes of a problem. Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	<i>(ITIL Exploitation des Services) (ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Technique qui aide une équipe à identifier toutes les causes possibles d'un problème. Conçue à l'origine par Kaoru Ishikawa, le résultat de cette de technique est un schéma ressemblant à une arête de poisson.
ISO 9000	ISO 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> for more information. See also International Organization for Standardization.	Terme générique faisant référence à un certain nombre de normes et guides de bonnes pratiques internationaux concernant les systèmes de gestion de la qualité. Voir <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> pour de plus amples informations. Voir aussi Organisation internationale de normalisation
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	Norme international pour les systèmes de gestion de la qualité. Voir aussi ISO 9000 ; standard.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	Norme internationale pour la gestion des services informatiques.
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services) (ITIL Conception des Services)</i> Spécification internationale de la Gestion de la Sécurité de l'Information. Le code de bonne pratique correspondant est ISO/IEC 27002. Voir aussi standard.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. <i>See also</i> standard.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Code de bonne pratique international pour la Gestion de la Sécurité de l'Information. La spécification correspondante est ISO/IEC 27001. <i>Voir aussi</i> standard.
IT accounting	comptabilité informatique	See accounting.	Voir comptabilité.
IT infrastructure	infrastructure informatique	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver, monitor, control or support applications and IT services. The term includes all of the information technology but not the associated people, processes and documentation.	Tout ce qui est nécessaire : matériels, logiciels, réseaux, installations, etc. pour développer, tester, fournir, surveiller, contrôler ou soutenir des applications et des services informatiques. Le terme « infrastructure informatique » englobe toutes les technologies de l'information, mais exclut les personnes, les processus et la documentation associés.
IT operations	opérations informatiques	<i>(ITIL Service Operation)</i> Activities carried out by IT operations control, including console management/operations bridge, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Activités effectuées par le Contrôle des Opérations Informatiques, incluant la Gestion de Console/Salle de Contrôle, l'ordonnancement des travaux, les sauvegardes et les restaurations, ainsi que la gestion de l'impression et des flux de documents. Le terme « opérations informatiques » est également employé comme synonyme d'exploitation des services.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
IT operations control	Contrôle des Opérations Informatiques	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. <i>See also</i> operations bridge.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Fonction en charge de la surveillance et du contrôle des services informatiques et de l'infrastructure informatique. <i>Voir aussi</i> Salle de Contrôle.
IT operations management	Gestion des Opérations Informatiques	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Fonction assurée par le fournisseur de service informatique en charge des activités quotidiennes nécessaires pour gérer les services informatiques et l'infrastructure informatique les soutenant. La Gestion de Opérations Informatiques inclut le Contrôle des Opérations Informatiques et la Gestion des Moyens Généraux.
IT service	service informatique	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	Service fourni par un fournisseur de service informatique. Un service informatique se compose de technologies de l'information, de personnes et des processus. Un service informatique visible au business soutient les processus business d'un ou de plusieurs clients. Ses cibles de niveau de service doivent être définies dans un accord sur les niveaux de service. D'autres services informatiques, appelés « services de soutien », ne sont pas directement utilisés par le business. Ils sont néanmoins nécessaires pour que le fournisseur de services informatiques puisse fournir des services visibles au business. <i>Voir aussi</i> service de base ; service de soutien ; service rehaussé ; service ; package de services.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
IT service continuity management (ITSCM)	Gestion de la Continuité des Services Informatiques (ITSCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Processus en charge de la gestion des risques qui peuvent sérieusement affecter les services informatiques. La Gestion de la Continuité des Services Informatiques s'assure que le fournisseur de service informatique peut toujours fournir les niveaux de service minimum convenus, en réduisant les risques à un niveau acceptable et en planifiant la reprise des services informatiques. La Gestion de la Continuité des Services Informatiques soutient la Gestion de la Continuité du Business.
IT service continuity plan	plan de continuité des services informatiques	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Plan définissant les étapes nécessaires à la reprise d'un ou de plusieurs services informatiques. Ce plan identifie aussi les déclencheurs qui l'invoqueront, les personnes impliquées, les communications, etc. Le plan de continuité des services informatiques doit faire partie d'un plan de continuité du business.
IT service management (ITSM)	gestion des services informatiques	The implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process and information technology. See <i>also</i> service management.	Implantation et gestion de services informatiques de qualité, correspondant à des besoins business. La gestion des services informatiques est assurée par des fournisseurs de services informatiques grâce à un mélange adéquat de personnes, de processus et de technologies de l'information. <i>Voir aussi</i> gestion des services.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. See <a href="http://www.itsmf.com">www.itsmf.com</a> for more information.	(Textuellement « Le forum sur la gestion des services informatiques ») Le IT Service Management Forum est une organisation indépendante dédiée à la promotion d'une approche professionnelle de la gestion des services informatiques. L'itSMF est une organisation à but non lucratif composée de bénévoles ayant une représentation dans de nombreux pays du globe (chapters itSMF). L'itSMF et ses membres contribuent au développement de l'ITIL et des standards de gestion des services informatiques associés. Voir <a href="http://www.itsmf.com">www.itsmf.com</a> pour de plus amples informations.
IT service provider	fournisseur de service informatique	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Fournisseur de services informatiques fournissant des services informatiques à des clients internes ou externes.
IT steering group (ISG)	groupe de pilotage informatique (ISG)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Stratégie des Services)</i> Groupe formel en charge de garantir que les stratégies et les plans du business et du fournisseur de service informatique sont étroitement alignés. Un groupe de pilotage informatique réunit des représentants seniors issus du business et du fournisseur de service informatique. Connue également sous les noms « groupe de stratégie informatique » et « comité de pilotage informatique ».

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
ITIL®	ITIL®	<p>A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See <a href="http://www.itil-officialsite.com">www.itil-officialsite.com</a> for more information.</p>	<p>Ensemble de publications sur les meilleures pratiques de gestion des services informatiques. L'ITIL appartient au Cabinet Office (département du gouvernement britannique). Il présente des conseils sur la fourniture des services informatiques de qualité, ainsi que les processus, les fonctions et d'autres aptitudes nécessaires pour les soutenir. Le cadre méthodologique d'ITIL est basé sur un cycle de vie des services et est composé de cinq étapes phases (stratégie des services, conception des services, transition des services, exploitation des services et amélioration continue des services), chacune d'elles est associée à sa propre publication. Il existe aussi un ensemble de publications ITIL complémentaires qui fournit des conseils spécifiques aux secteurs, aux types d'organisations, aux modèles opérationnels et aux architectures technologiques. Voir <a href="http://www.itil-officialsite.com">www.itil-officialsite.com</a> pour de plus amples informations.</p>
job description	description de poste	<p>A document that defines the roles, responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One job description can include multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by one person.</p>	<p>Document définissant les rôles, responsabilités, compétences et connaissances requis par une personne en particulier. La description de poste peut inclure plusieurs rôles, par exemple, les rôles de gestionnaire des configurations et de gestionnaire des changements peuvent être cumulés par une seule personne.</p>

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
job scheduling	ordonnancement des travaux	<i>(ITIL Service Operation)</i> Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Planification et gestion de l'exécution de tâches logicielles en tant qu'éléments d'un service informatique. L'ordonnancement des tâches est assuré par la Gestion des Opérations Informatiques. Il est souvent automatisé grâce à des outils logiciels exécutant des tâches journalières, hebdomadaires, mensuelles ou annuelles, par lot ou en ligne, à des moments précis.
Kano model	modèle de Kano	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Modèle développé par Noriaki Kano facilitant à la compréhension des préférences du client. Le modèle de Kano prend en compte les attributs d'un service informatique regroupés par domaine tels que facteurs de base, facteurs d'intérêt, facteurs de performance, etc.
Kepner and Tregoe analysis	analyse de Kepner & Tregoe	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Approche structurée pour résoudre un problème. Le problème est analysé en termes de « quoi, où, quand et étendue ». Les causes possibles sont identifiées. La cause la plus probable est testée. La cause réelle est vérifiée.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
key performance indicator (KPI)	indicateur clé de performance (KPI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Métrique facilitant la gestion d'un service informatique, d'un processus, d'un plan, d'un projet ou d'une autre activité. Les indicateurs clés de performance sont utilisés pour mesurer l'accomplissement des facteurs critiques de succès. Plusieurs métriques peuvent être mesurées, mais seules les plus importantes d'entre elles sont définies comme étant des indicateurs clés de performance et servent réellement à gérer et à produire des rapports sur le processus, le service informatique ou l'activité. Ils doivent être sélectionnés pour garantir que l'efficacité, l'efficacité et la rentabilité sont toutes gérées.
knowledge base	base de connaissances	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Base de données logique contenant des données et de l'information utilisées par le système de gestion des connaissances des services.
knowledge management	Gestion des Connaissances	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See also Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Processus en charge de partager les perspectives, les idées, les expériences et les informations et de s'assurer qu'elles sont disponibles au bon endroit et au bon moment. Le processus de la Gestion des Connaissances permet de prendre des décisions éclairées. Il améliore l'efficacité en réduisant le besoin de redécouvrir des connaissances. Voir aussi Données -> Information -> Connaissance -> Sagesse ; système de gestion des connaissances des services.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
known error	erreur connue	<i>(ITIL Service Operation)</i> A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Problème pour lequel il existe une cause première et une solution de contournement documentées. Les erreurs connues sont créées et gérées tout au long de leur cycle de vie par la Gestion des Problèmes. Les erreurs connues peuvent aussi être identifiées par le développement ou les fournisseurs.
known error database (KEDB)	base de données des erreurs connues (KEDB)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Base de données contenant tous les enregistrements des erreurs connues. Cette base de données est créée par la Gestion des Problèmes et utilisée par la Gestion des Incidents et des Problèmes. La base de données des erreurs connues peut faire partie du système de gestion des configurations ou elle peut être stockée ailleurs dans le système de gestion des connaissances des services.
known error record	enregistrement d'une erreur connue	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Enregistrement contenant les détails d'une erreur connue. Chaque enregistrement d'erreur connue documente le cycle de vie d'une erreur connue, ce qui inclut son état, sa cause première et la solution de contournement. Dans certaines implantations, les erreurs connues sont documentées à l'aide de champs additionnels dans l'enregistrement d'un problème.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
lifecycle	cycle de vie	<p>The various stages in the life of an IT service, configuration item, incident, problem, change etc. The lifecycle defines the categories for status and the status transitions that are permitted. For example:</p> <p>The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize</p> <p>The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration</p> <p>The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc.</p>	<p>Ensemble des différentes phases de la vie d'un service informatique, d'un élément de configuration, d'un incident, d'un problème, d'un changement, etc. Le cycle de vie définit les catégories d'état et les transitions d'un état à un autre qui sont permises. Par exemple :</p> <p>Le cycle de vie d'une application comprend les besoins, la conception, la construction, le déploiement, l'exploitation, l'optimisation.</p> <p>Le cycle de vie détaillé d'un incident comprend la détection, le diagnostic, la réparation, la reprise et la restauration.</p> <p>Le cycle de vie d'un serveur peut comprendre : commandé, reçu, en test, opérationnel, déclassé, etc.</p>
line of service (LOS)	ligne de service (LOS)	<p><i>(ITIL Service Strategy)</i> A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.</p>	<p><i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Service de base ou package de services ayant plusieurs options de service. Une ligne de service est gérée par un propriétaire de service. Chaque option de service est conçue pour soutenir un segment spécifique du marché.</p>
live	opérationnel	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.</p>	<p><i>(ITIL Transition des Services)</i> Fait référence à un service informatique ou à un autre élément de configuration actuellement utilisé pour fournir un service à un client.</p>

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
live environment	environnement de production	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Environnement contrôlé contenant des éléments de configuration opérationnels et utilisé pour fournir des services informatiques à des clients.
maintainability	maintenabilité	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Mesure permettant de savoir dans quel délai un élément de configuration ou un service informatique peut être restauré pour retrouver un fonctionnement normal suite à une panne. La maintenabilité est souvent mesurée et rapportée en tant que MTRS. La maintenabilité désigne également dans le contexte de développement d'un logiciel ou d'un service informatique la possibilité de le changer ou de le réparer facilement.
major incident	incident majeur	<i>(ITIL Service Operation)</i> The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Plus haute catégorie d'impact pour un incident. Un incident majeur provoque une interruption significative du business.
manageability	facilité de gestion	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Mesure informelle de la facilité et de l'efficacité de gestion d'un service informatique ou d'un autre composant.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
management information	information de gestion	Information that is used to support decision making by managers. Management information is often generated automatically by tools supporting the various IT service management processes. Management information often includes the values of key performance indicators, such as 'percentage of changes leading to incidents' or 'first-time fix rate'.	Informations servant à soutenir la prise des décisions par gestionnaires. Les informations de gestion sont souvent générées automatiquement par des outils soutenant les divers processus de gestion des services informatiques. Elles incluent souvent les valeurs des indicateurs clés de performance telles que « pourcentage de changements conduisant à des incidents », ou « taux de résolution immédiate ».
management information system (MIS)	système de gestion de l'information (MIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Ensemble d'outils, de données et d'informations utilisé pour soutenir un processus ou fonction. Le système d'Information de la gestion de la disponibilité et le système d'information de la gestion des fournisseurs et des contrats en sont des exemples. <i>Voir aussi</i> système de gestion des connaissances des services.
Management of Risk (M_o_R®)	Gestion de Risque (M_o_R®)	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. See <a href="http://www.mor-officialsite.com">www.mor-officialsite.com</a> for more details.	M_o_R inclut toutes les activités requises pour identifier et contrôler l'exposition au risque pouvant avoir un impact sur l'obtention des objectifs business d'une organisation. Voir : <a href="http://www.mor-officialsite.com">www.mor-officialsite.com</a> pour de plus amples informations.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
management system	système de gestion	The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization or part of an organization can achieve its objectives. This term is also used with a smaller scope to support a specific process or activity – for example, an event management system or risk management system. <i>See also</i> system.	Cadre de travail composé de politiques, processus, fonctions, standards, guides de bonnes pratiques et outils qui assurent à une organisation de pouvoir atteindre ses objectifs. Ce terme est aussi utilisé dans un périmètre plus limité pour soutenir un processus ou une activité spécifique comme par exemple un système de gestion des événements ou système de gestion de risque. Voir aussi système.
manual workaround	solution de contournement manuelle	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A workaround that requires manual intervention. Manual workaround is also used as the name of a recovery option in which the business process operates without the use of IT services. This is a temporary measure and is usually combined with another recovery option.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Solution de contournement nécessitant une intervention manuelle. Ce terme est aussi utilisé pour signifier option de reprise, par laquelle le processus business opère sans l'usage des services informatiques. C'est une mesure temporaire habituellement combinée avec une autre option de reprise.
marginal cost	coût marginal	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Coût nécessaire pour continuer à fournir un service informatique. Le coût marginal ne comprend pas l'investissement déjà effectué, par exemple le coût de développement d'un nouveau logiciel et la fourniture d'une formation.
market space	marché potentiel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Opportunities that an IT service provider could exploit to meet the business needs of customers. Market spaces identify the possible IT services that an IT service provider may wish to consider delivering.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Opportunités qu'un fournisseur de service informatique peut exploiter afin de répondre aux besoins des clients. Les marchés potentiels identifient les éventuels services informatiques qu'un fournisseur de service informatique peut espérer fournir.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
maturity	maturité	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Mesure de la fiabilité, de l'efficacité et de l'efficacité d'un processus, d'une fonction, d'une organisation, etc. Les processus et fonctions les plus matures sont formellement alignés sur les objectifs et les stratégies business; et sont soutenus par un cadre de travail permettant une amélioration continue.
maturity level	niveau de maturité	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Intitulé d'un niveau dans un modèle de maturité, tel que le Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.
mean time between failures (MTBF)	intervalle moyen entre les défaillances (MTBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Métrique permettant de mesurer la fiabilité et d'établir des rapports. Le MTBF est la durée moyenne pendant laquelle un élément de configuration ou un service informatique peut accomplir sa fonction attendue sans interruption. Il est mesuré à partir du moment où le CI ou le service informatique commence à fonctionner jusqu'à sa prochaine défaillance.
mean time between service incidents (MTBSI)	intervalle moyen entre les incidents de service (MTBSI)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Métrique permettant de mesurer la fiabilité et d'établir un rapport. Le MTBSI est le temps moyen entre deux pannes d'un système ou un service informatique. Le MTBSI est égal à MTBF + MTRS.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
mean time to repair (MTTR)	délai moyen de réparation (MTTR)	The average time taken to repair an IT service or other configuration item after a failure. MTTR is measured from when the configuration item fails until it is repaired. MTTR does not include the time required to recover or restore. It is sometimes incorrectly used instead of mean time to restore service.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Temps moyen requis pour réparer un élément de configuration ou un service informatique suite à une défaillance. Le MTTR est mesuré à partir du moment où un CI ou un service informatique tombe en panne jusqu'à sa réparation. Le MTTR n'inclut pas le temps nécessaire pour reprendre ou restaurer le service informatique. Le MTTR est parfois utilisé incorrectement au lieu de « délai moyen de restauration du service ».
mean time to restore service (MTRS)	délai moyen de restauration du service (MTRS)	The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. See also maintainability; mean time to repair.	Temps moyen pour restaurer un élément de configuration ou un service informatique suite à une défaillance. Le MTRS est mesuré à partir du moment où le CI ou le service informatique tombe en panne jusqu'à sa restauration complète afin qu'il retrouve sa fonction normale. Voir aussi maintenabilité, délai moyen de réparation.
metric	métrique	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. See also key performance indicator.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Ce qui est mesuré et sur lequel un rapport est établi pour aider à la gestion d'un processus, d'un service informatique ou d'une activité. Voir aussi indicateur clé de performance.
middleware	middleware	<i>(ITIL Service Design)</i> Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. See also commercial off the shelf.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Logiciel qui relie deux ou plusieurs composants logiciels ou applications. Un middleware est habituellement acheté auprès d'un fournisseur de logiciels, plutôt que développé par le fournisseur de service informatique. Voir aussi produit du commerce.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
mission	mission	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. <i>See also</i> vision.	Description brève, mais complète, du but et des intentions générales d'une organisation. La mission définit ce qui doit être accompli, mais ne dit pas comment y parvenir. <i>Voir aussi</i> vision.
model	modèle	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Représentation d'un système, d'un processus, d'un service informatique ou d'un élément de configuration, etc. qui aide à comprendre ou à prévoir son futur comportement.
modelling	modélisation	A technique that is used to predict the future behaviour of a system, process, IT service, configuration item etc. Modelling is commonly used in financial management, capacity management and availability management.	Technique servant à prévoir le futur comportement d'un système, d'un processus, d'un service informatique ou d'un élément de configuration, etc. La modélisation est fréquemment utilisée par la Gestion Financière, la Gestion de la Capacité et la Gestion de la Disponibilité.
monitor control loop	boucle de contrôle	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Surveiller le résultat d'une tâche, d'un processus, d'un service informatique ou d'un élément de configuration ; et le comparer à une valeur prédéfinie ; puis effectuer les actions appropriées en se basant sur cette comparaison.
monitoring	surveillance	<i>(ITIL Service Operation)</i> Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Observation répétée de l'état d'un élément de configuration, d'un service informatique ou d'un processus afin de détecter les événements et de s'assurer que son état réel est connu.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
near-shore	near-shore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. <i>See also</i> offshore; onshore.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Approvisionnement en services issus d'un pays proche de celui où est basé le client. Il peut s'agir de la fourniture d'un service informatique ou de fonctions de soutien, tel qu'un centre de services. <i>Voir aussi</i> onshore ; offshore.
net present value (NPV)	valeur nette actualisée (NPV)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. <i>See also</i> internal rate of return; return on investment.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Technique d'aide à la prise de décisions concernant les frais d'investissement. La NPV compare les entrées et les sorties d'argent. Une valeur nette actualisée positive indique qu'un investissement est envisageable. <i>Voir aussi</i> taux de rendement interne ; retour sur investissement.
normal change	changement normal	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Changement qui n'est ni un changement urgent, ni un changement standard. Un changement normal suit les étapes prédéfinies du processus de Gestion des Changements.
normal service operation	exploitation normale des services	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> État opérationnel pour lequel les services et les éléments de configurations fonctionnent selon les niveaux opérationnels et niveaux de services convenus.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
notional charging	facturation notionnelle	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real charging.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Approche de la facturation des services informatiques. Les coûts à facturer aux clients sont calculés et les clients sont informés des frais, mais l'argent n'est pas réellement transféré. La facturation notionnelle est parfois introduite afin d'attirer l'attention des clients sur les coûts qu'ils encourent ou comme préliminaire à l'introduction d'une facturation réelle.
objective	objectif	The outcomes required from a process, activity or organization in order to ensure that its purpose will be fulfilled. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term is also informally used to mean a requirement.	Résultat attendu d'un processus, d'une activité ou d'une organisation permettant de s'assurer que son but sera atteint. Les objectifs sont habituellement exprimés par des cibles mesurables. Le terme « objectif » est aussi utilisé de manière informelle pour signifier un besoin.
off the shelf	prêt à l'emploi	See commercial off the shelf.	Voir produit du commerce.
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See <a href="http://www.cabinetoffice.gov.uk">www.cabinetoffice.gov.uk</a>	(Textuellement « l'office de commerce britannique ») OGC et ses fonctions sont maintenant intégrés au Cabinet Office au sein du gouvernement. Voir <a href="http://www.cabinetoffice.gov.uk">www.cabinetoffice.gov.uk</a>

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
offshore	offshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Approvisionnement en services issus d'un endroit situé en dehors du pays où est basé le client, le plus souvent un autre continent. Il peut s'agir de la fourniture d'un service informatique ou de fonctions de soutien, tel qu'un centre de services. Voir aussi near-shore ; onshore.
onshore	onshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location within the country where the customer is based. See also near-shore; offshore.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Approvisionnement en service issu d'un endroit situé dans le pays où est basé le client. Voir aussi near-shore ; offshore.
operate	exploiter	To perform as expected. A process or configuration item is said to operate if it is delivering the required outputs. Operate also means to perform one or more operations. For example, to operate a computer is to do the day-to-day operations needed for it to perform as expected.	Accomplir tel qu'il est exigé. Un processus ou un élément de configuration est considéré opérationnel s'il fournit les résultats exigés. Exploiter signifie également effectuer une ou plusieurs opérations. Par exemple, exploiter un ordinateur signifie qu'il faut effectuer les opérations quotidiennes nécessaires pour le maintenir à l'état opérationnel.
operation	exploitation	<i>(ITIL Service Operation)</i> Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Gestion quotidienne d'un service informatique, d'un système ou d'un élément de configuration ; etc. Une opération peut aussi signifier une activité ou une transaction prédéfinie. Par exemple, charger une bande magnétique, accepter de l'argent à un point de vente ou lire les données d'un disque dur.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
operational	opérationnel	The lowest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Operational activities include the day-to-day or short-term planning or delivery of a business process or IT service management process. The term is also a synonym for live.	Le plus bas des trois niveaux de planification et de prestation (stratégique, tactique, opérationnel). Les activités opérationnelles incluent la planification ou la fourniture quotidienne ou à court terme d'un processus business ou d'un processus de gestion des services informatiques. Le terme « opérationnel » est aussi un synonyme de « en fonction ».
operational cost	coût opérationnel	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). <i>See also</i> capital expenditure.	Coût résultant du fonctionnement des services informatiques. Souvent des paiements répétitifs. Par exemple les coûts en personnel, maintenance du matériel et électricité (également appelés « dépenses courantes » ou « dépenses de fonctionnement »). <i>Voir aussi</i> frais d'investissement.
operational expenditure (OPEX)	dépense opérationnelle	<i>See</i> operational cost.	<i>Voir</i> coût opérationnel.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
operational level agreement (OLA)	accord sur les niveaux opérationnels (OLA)	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <p>Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times</p> <p>Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times.</p> <p><i>See also</i> service level agreement.</p>	<p><i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Accord entre un fournisseur de service informatique et une autre partie de la même organisation. Un OLA soutient la livraison du fournisseur de service informatique en services aux clients. L'OLA définit les biens ou les services qui seront fournis et les responsabilités des deux parties. Par exemple, il doit y avoir un accord sur les niveaux opérationnels :</p> <p>entre le fournisseur de service informatique et un département d'achats afin d'obtenir le matériel dans les délais attendus.</p> <p>entre le Centre de Services et un groupe de support afin de fournir la résolution d'un incident dans les délais attendus.</p> <p><i>Voir aussi</i> accord sur les niveaux de service.</p>
operations bridge	Salle de Contrôle	<i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Lieu physique où les services informatiques et l'infrastructure informatique sont surveillés et gérés.
operations control	Contrôle des Opérations	See IT operations control.	Voir Contrôle des Opérations Informatiques.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
operations management	Gestion des Opérations	See IT operations management.	Voir Gestion des Opérations Informatiques.
opportunity cost	coût d'opportunité	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Coût servant à prendre une décision pour choisir entre différents investissements. Le coût d'opportunité représente le revenu qui aurait été généré en utilisant les ressources d'une autre façon. Par exemple, le coût d'opportunité d'acheter un nouveau serveur peut inclure une activité d'amélioration du service qui n'a pas été effectuée et qui aurait eu un coût. L'analyse du coût d'opportunité fait partie des processus de prise de décision, bien qu'il ne soit pas traité comme un coût réel dans les états financiers.
optimize	optimiser	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Revoir, planifier et demander des changements afin d'obtenir l'efficacité et l'efficacité maximales d'un processus, d'un élément de configuration, d'une application, etc.
organization	organisation	A company, legal entity or other institution. The term is sometimes used to refer to any entity that has people, resources and budgets – for example, a project or business unit.	Société, entité légale ou autre institution. Le terme « organisation » fait parfois référence à toute entité disposant de personnes, de ressources et de budgets. Par exemple un projet ou une unité business.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
outcome	résultat	The result of carrying out an activity, following a process, or delivering an IT service etc. The term is used to refer to intended results as well as to actual results. <i>See also</i> objective.	Aboutissement issu d'une activité ; du suivi d'un processus, de la fourniture d'un service informatique, etc. Le terme « résultat » fait tout aussi bien référence à des résultats escomptés, qu'à des résultats réels. <i>Voir aussi</i> objectif.
outsourcing	externalisation	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Utilisation d'un fournisseur de service externe pour gérer des services informatiques. <i>Voir aussi</i> approvisionnement en services.
overhead	frais généraux	<i>See</i> indirect cost.	Voir coût indirect.
pain value analysis	analyse de la valeur de dérangement	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Technique aidant à identifier l'impact sur le business d'un ou de plusieurs problèmes. Une formule sert à calculer la valeur de dérangement ; elle est basée sur le nombre d'utilisateurs affectés, la durée d'indisponibilité, l'impact sur chaque utilisateur et le coût pour le business (s'il est connu).
Pareto principle	principe de Pareto	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Technique permettant de définir la priorité des activités. Le principe de Pareto dit que 80% de la valeur d'une activité est créé par 20% de l'effort. L'analyse de Pareto est également utilisée dans la Gestion des Problèmes afin de définir la priorité d'investigation des causes possibles d'un problème.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
partnership	partenariat	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. <i>See also</i> value network.	Relation entre deux organisations qui implique de travailler en étroite collaboration pour des buts communs et un bénéfice mutuel. Le fournisseur de service informatique doit avoir un partenariat avec le business et avec les tierces parties cruciales dans la fourniture de services informatiques. <i>Voir aussi</i> réseau de création de valeur.
passive monitoring	surveillance passive	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. <i>See also</i> active monitoring.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Surveillance d'un élément de configuration, d'un service informatique ou d'un processus qui dépend d'une alerte ou d'une notification générée par lui-même et décrivant son état. <i>Voir aussi</i> surveillance active.
pattern of business activity (PBA)	profil d'activité business (PBA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. <i>See also</i> user profile.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Profil de charge de travail d'une ou de plusieurs activités métier. Les schémas d'activité métier aident le fournisseur de service informatique à comprendre et à planifier les variations d'activités liées au métier. <i>Voir aussi</i> profil d'utilisateur.
percentage utilization	pourcentage d'utilisation	<i>(ITIL Service Design)</i> The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Durée pendant laquelle un composant est occupé sur une période donnée. Par exemple, si un processeur est occupé pendant 1 800 secondes sur une période d'une heure, son utilisation est de 50%.
performance	performance	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Mesure de ce qui est obtenu ou fourni par un système, une personne, une équipe, un processus ou un service informatique.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
performance management	Gestion de la Performance	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Activités qui permettent de s'assurer que quelque chose accomplit les résultats attendus de manière efficiente et cohérente.
pilot	pilote	<i>(ITIL Service Transition)</i> A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. <i>See also</i> change evaluation; test.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Déploiement limité d'un service informatique, d'une mise en production ou d'un processus dans l'environnement de production. Un pilote sert à réduire le risque et à obtenir un retour d'expérience et l'acceptation des utilisateurs. <i>Voir aussi</i> changement ; évaluation de changement ; test.
plan	plan	A detailed proposal that describes the activities and resources needed to achieve an objective – for example, a plan to implement a new IT service or process. ISO/IEC 20000 requires a plan for the management of each IT service management process.	Proposition détaillée décrivant les activités et les ressources nécessaires pour atteindre un objectif. Par exemple, un plan pour implémenter un nouveau service ou processus. La norme ISO/IEC 20000 requiert un plan pour gérer chaque processus de gestion des services informatiques.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	modèle Planifier-Faire-Vérifier-Agir (PDCA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. Plan – design or revise processes that support the IT services; Do – implement the plan and manage the processes; Check – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; Act – plan and implement changes to improve the processes.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Cycle en quatre phases pour la gestion des processus attribué à Edwards Deming. Planifier-Faire-Vérifier-Agir est aussi appelé « cycle de Deming ».  PLANIFIER : Concevoir ou réviser les processus qui soutiennent les services informatiques.  FAIRE : Mettre en œuvre le plan et gérer les processus.  VÉRIFIER : Mesurer les processus et les services informatiques, les comparer avec les objectifs et produire des rapports.  AGIR : Planifier et mettre en œuvre les changements afin d'améliorer les processus.
planned downtime	temps d'indisponibilité planifié	<i>(ITIL Service Design)</i> Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See also change window; downtime.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Période convenue pendant laquelle un service informatique n'est pas disponible. Le temps d'indisponibilité planifié est souvent utilisé pour la maintenance, les mises à jour ou les tests. Voir aussi fenêtre des changements ; temps d'indisponibilité.
planning	planification	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Activité ayant pour but de créer un ou plusieurs plans. Par exemple, planification de la capacité.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
policy	politique	Formally documented management expectations and intentions. Policies are used to direct decisions, and to ensure consistent and appropriate development and implementation of processes, standards, roles, activities, IT infrastructure etc.	Attentes et intentions de gestion formellement documentées. Les politiques servent à orienter les décisions, et à assurer des développements et des implantations cohérents et appropriés des processus, standards, rôles, activités, infrastructure informatique, etc.
portable facility	installation transportable	<i>(ITIL Service Design)</i> A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. <i>See also</i> fixed facility; recovery option.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Construction préfabriquée transportable (type construction modulaire) ou un gros véhicule fourni par une tierce partie qui sera déplacé sur un site lorsqu'un plan de continuité des services informatiques le nécessite. <i>Voir aussi</i> installation fixe ; option de reprise.
post-implementation review (PIR)	revue post implémentation (PIR)	A review that takes place after a change or a project has been implemented. It determines if the change or project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Revue effectuée suite à l'implantation d'un changement ou d'un projet. Une PIR détermine si le changement ou le projet a été réussi et identifie les opportunités d'amélioration.
practice	pratique	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. <i>See also</i> best practice.	Façon de travailler ou manière dont un travail doit être fait. Les pratiques peuvent inclure les activités, processus, fonctions, standards et guides de bonnes pratiques. <i>Voir aussi</i> meilleure pratique.
prerequisite for success (PFS)	prérequis au succès (PFS)	An activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a plan or process. It is often an output from one process that is a required input to another process.	Activité devant être réalisée ou condition devant être remplie pour permettre la mise en œuvre réussie d'un plan ou d'un processus. Un PFS est souvent la sortie d'un processus qui est l'entrée requise par un autre processus.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
pricing	tarification	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Activité définissant le montant de la facturation due par les clients.
PRINCE2®	PRINCE2	See PProjects IN Controlled Environments.	Voir PProjects IN Controlled Environments.
priority	priorité	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	<i>(ITIL Transition de service) (ITIL Exploitation des Services)</i> Catégorie servant à identifier l'importance relative d'un incident, d'un problème ou d'un changement. La priorité est basée sur l'impact et sur l'urgence et sert à identifier le délai acceptable pour réaliser une action. Par exemple, l'accord sur les niveaux de service peut statuer que les incidents de Priorité 2 doivent être résolus en 12 heures.
proactive monitoring	surveillance proactive	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Type de supervision basé sur des modèles d'enchaînement d'événements permettant d'anticiper d'éventuelles défaillances futures. Voir aussi surveillance réactive.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
proactive problem management	Gestion Proactive des Problèmes	<i>(ITIL Service Operation)</i> Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Fait partie du processus de Gestion des Problèmes. L'objectif de la Gestion Proactive des Problèmes est d'identifier et traiter les causes potentielles d'incidents avant qu'ils ne surviennent. Elle analyse les enregistrements d'incidents et utilise les données collectées par les autres processus de gestion des services informatiques pour identifier les tendances ou les problèmes significatifs.
problem	problème	<i>(ITIL Service Operation)</i> A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Cause d'un ou de plusieurs incidents. Cette cause n'est pas forcément connue au moment de l'enregistrement d'un problème, et le processus de Gestion des Problèmes est alors chargé des nouvelles investigations.
problem management	Gestion des Problèmes	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Processus en charge de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes. La Gestion des Problèmes prévient proactivement que des incidents ne surviennent et minimise l'impact des incidents qui ne pourraient pas être évités.
problem record	enregistrement d'un problème	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Enregistrement contenant les détails d'un problème. Chaque enregistrement d'un problème documente le cycle de vie d'un seul problème.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
procedure	procédure	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. <i>See also</i> work instruction.	Document contenant les étapes qui indiquent comment réaliser une activité. Les procédures sont définies comme faisant partie des processus. <i>Voir</i> instruction de travail.
process	processus	A structured set of activities designed to accomplish a specific objective. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. It may include any of the roles, responsibilities, tools and management controls required to reliably deliver the outputs. A process may define policies, standards, guidelines, activities and work instructions if they are needed.	Ensemble d'activités structurées conçues pour atteindre un objectif spécifique. Un processus traite une ou plusieurs entrées définies et les transforme en résultats (sorties). Un processus peut inclure la définition des rôles, responsabilités, outils et contrôles de gestion nécessaires à la fourniture de résultats de manière fiable. Un processus peut définir des politiques, des standards, des guides de bonnes pratiques, des activités et des instructions de travail si c'est nécessaire.
process control	contrôle des processus	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Activité de planification et de mise sous contrôle d'un processus, ayant pour objectif d'exécuter le processus d'une manière efficace, efficiente et cohérente.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
process manager	gestionnaire de processus	A role responsible for the operational management of a process. The process manager's responsibilities include planning and coordination of all activities required to carry out, monitor and report on the process. There may be several process managers for one process – for example, regional change managers or IT service continuity managers for each data centre. The process manager role is often assigned to the person who carries out the process owner role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Rôle en charge de la gestion opérationnelle d'un processus. Les responsabilités du gestionnaire de processus comprennent la planification et la coordination de toutes les activités nécessaires au fonctionnement, à la surveillance et à l'établissement de rapports d'un processus. Il peut y avoir plusieurs gestionnaires de processus pour un même processus, par exemple des gestionnaires régionaux du processus de Gestion des Changements ou des gestionnaires de la continuité des services informatiques pour chaque centre de traitement de données. Le rôle du gestionnaire de processus est souvent joué par le propriétaire du processus, mais ces deux rôles peuvent être distincts dans les grandes organisations.
process owner	propriétaire de processus	The person who is held accountable for ensuring that a process is fit for purpose. The process owner's responsibilities include sponsorship, design, change management and continual improvement of the process and its metrics. This role can be assigned to the same person who carries out the process manager role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Personne à laquelle est imputée la responsabilité de s'assurer qu'un processus est adapté aux besoins. Les responsabilités du propriétaire de processus comprennent le parrainage, la conception, la gestion des changements, l'amélioration continue du processus et de ses métriques. Ce rôle peut être joué par le gestionnaire du processus, mais ces deux rôles peuvent être distincts dans les grandes organisations.
production environment	environnement de production.	See live environment.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Environnement contrôlé contenant des éléments de configuration utilisé pour fournir des services informatiques à des clients.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
profit centre	centre de profit	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Unité business qui facture les services fournis. Un centre de profit peut être créé avec l'objectif de faire des profits, de rembourser les coûts ou de fonctionner à perte. Un fournisseur de service informatique peut fonctionner comme un centre de coûts ou un centre de profit.
pro-forma	pro-forma	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Document modèle ou exemple contenant des données factices qui seront remplacées par les valeurs réelles lorsqu'elles seront disponibles.
programme	programme	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Certain nombre de projets et d'activités qui sont planifiés et gérés ensemble afin d'atteindre un objectif global et d'autres résultats.
project	projet	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>See also</i> charter; project management office; project portfolio.	Organisation temporaire, avec des personnes et autres actifs nécessaires pour atteindre un objectif ou d'autres résultats. Chaque projet a un cycle de vie qui comporte normalement les phases d'initialisation, de planification, d'exécution et de fermeture. Les projets sont habituellement gérés à l'aide d'une méthodologie formelle telle que PRINCE2 ou le Project Management Body of Knowledge. <i>Voir aussi</i> charte ; bureau de gestion de projets ; portefeuille des projets.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
project charter	charte de projet	See charter.	Voir charte.
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> for more information. See also PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Standard de gestion de projet maintenu et publié par le Project Management Institute. Voir <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> pour plus d'information. Voir aussi PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2).
Project Management Institute (PMI)	Project Management Institute (PMI)	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> for more information. See also PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2).	(Textuellement « Institut pour la gestion des projets ») Association qui fait évoluer la profession de gestion de projet à l'aide de standard et certifications reconnus, de communautés de collaboration, de programme de recherche et de développement professionnel. PMI est une organisation à but non lucratif représentée dans plusieurs pays à travers le monde. PMI maintient et publie le PMBOK. Voir <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> pour plus d'information. Voir aussi PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2).
project management office (PMO)	bureau de gestion de projets	( <i>ITIL Service Design</i> ) ( <i>ITIL Service Strategy</i> ) A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	( <i>ITIL Conception des Services</i> ) ( <i>ITIL Stratégie des Services</i> ) Fonction ou groupe en charge de la gestion du cycle de vie des projets. Voir aussi charte, portefeuille des projets.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
project portfolio	portefeuille des projets	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. <i>See also</i> charter.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Stratégie des Services)</i> Base de données ou document structuré utilisé pour gérer le cycle de vie des projets. Le portefeuille des projets sert à coordonner les projets et à s'assurer que les objectifs seront atteints dans les délais et le respect des coûts. Dans les grandes organisations, le portefeuille des projets est généralement défini et maintenu par le bureau de gestion de projets. (PMO) Le portefeuille des projets est important dans la Gestion du Portefeuille des Services considérant que les nouveaux services et les changements significatifs sont normalement gérés comme des projets. <i>Voir aussi</i> charte.
projected service outage (PSO)	interruption projetée du service (PSO)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Document qui identifie l'impact des changements, activités de maintenance et plans de test planifiés sur les niveaux de service convenus.
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	The standard UK government methodology for project management. See <a href="http://www.prince-officialsite.com">www.prince-officialsite.com</a> for more information. <i>See also</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	(Textuellement, « projets dans des environnements sous contrôle ») Standard de méthodologie du gouvernement britannique pour la gestion des projets. Voir <a href="http://www.prince-officialsite.com">www.prince-officialsite.com</a> pour de plus amples informations. <i>Voir aussi</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK).
qualification	qualification	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. <i>See also</i> validation.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activité assurant qu'une infrastructure informatique est adaptée et correctement configurée pour soutenir une application ou un service informatique. <i>Voir aussi</i> validation.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
quality	qualité	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. <i>See also</i> quality management system.	Capacité d'un produit, d'un service ou d'un processus à fournir la valeur escomptée. Par exemple, un composant matériel peut être considéré comme étant de bonne qualité s'il fonctionne comme on s'y attend et avec la fiabilité nécessaire. Le processus qualité requiert également la capacité de surveiller l'efficacité et l'efficience, ainsi que leur amélioration si nécessaire. <i>Voir aussi</i> système de gestion de la qualité.
quality assurance (QA)	assurance qualité (QA)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Processus en charge d'assurer que la qualité d'un service, d'un processus ou d'autre actif de service fournira la valeur escomptée. L'assurance qualité est aussi utilisée pour désigner une fonction ou une équipe qui réalise l'assurance qualité. Ce processus n'est pas décrit en détail dans les livres de base ITIL. <i>Voir aussi</i> Validation et Tests de Service.
quality management system (QMS)	système de gestion de la qualité (QMS)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. <i>See also</i> ISO 9000.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Cadre de politiques, processus, fonctions, standards, guides de bonnes pratiques et outils qui assurent qu'une organisation est d'une qualité convenable pour satisfaire de manière fiable les objectifs business ou les niveaux de service. <i>Voir aussi</i> ISO 9000.
quick win	gain rapide	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An improvement activity that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort. <i>See also</i> Pareto principle.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Activité d'amélioration qui est sensée fournir un retour sur investissement à court terme avec relativement peu d'effort et à faible coût. <i>Voir aussi</i> principe de Pareto.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
RACI	RACI	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Modèle servant à définir les rôles et les responsabilités. RACI signifie le Responsable, l'Imputable (Accountable), le Consulté et l'Informé.
reactive monitoring	surveillance réactive	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. <i>See also</i> proactive monitoring.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Supervision prenant les mesures adéquates en fonction d'un événement. Par exemple, soumettre une tâche par lot lorsque la tâche précédente est terminée ou journaliser un incident lorsqu'une erreur s'est produite. <i>Voir aussi</i> surveillance proactive.
real charging	facturation réelle	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. <i>See also</i> notional charging.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Politique de facturation qui implique un transfert réel d'argent du client au fournisseur de service informatique en paiement pour la livraison de services informatiques. <i>Voir aussi</i> facturation notionnelle.
reciprocal arrangement	entente de réciprocité	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Option de reprise. Accord entre deux organisations qui partagent des ressources en cas d'urgence. Par exemple, une installation d'impression à haute vitesse ou l'espace d'une salle informatique.
record	enregistrement	A document containing the results or other output from a process or activity. Records are evidence of the fact that an activity took place and may be paper or electronic – for example, an audit report, an incident record or the minutes of a meeting.	Document contenant les résultats ou d'autres sorties d'un processus ou d'une activité. Les enregistrements sont la preuve du fait qu'une activité a été réalisée. Il peut s'agir d'un document papier ou électronique. Des exemples sont un rapport d'audit, l'enregistrement d'un incident ou le procès-verbal d'une réunion.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
recovery	reprise	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Exploitation des Services)</i> Retour à un état normal de fonctionnement d'un élément de configuration ou d'un service informatique. La reprise d'un service informatique inclut souvent de rétablir les données à un état connu et cohérent. Après une reprise, plusieurs actions peuvent être nécessaires avant que le service informatique ne soit rendu disponible aux utilisateurs (restauration).
recovery option	option de reprise	<i>(ITIL Service Design)</i> A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Stratégie permettant de répondre à une interruption de service. Les stratégies les plus couramment utilisées sont solution de contournement manuelle, entente de réciprocité, reprise graduelle, reprise intermédiaire, reprise rapide, reprise immédiate. Les options de reprise peuvent faire usage de locaux spécifiques ou de locaux tierces partagés par plusieurs entreprises.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
recovery point objective (RPO)	objectif de point de reprise (RPO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	<i>(ITIL Exploitation des Services) (ITIL Conception des Services)</i> Quantité maximale acceptable de données pouvant être perdues lors de la restauration d'un service après une interruption. Un objectif de point de reprise est exprimé sous la forme d'une durée avant la panne. Par exemple, un objectif de point de reprise d'une journée peut être attendu grâce à des copies de sauvegarde quotidiennes. Il est donc possible de perdre jusqu'à 24 heures de données. Les objectifs de point de reprise de chaque service informatique doivent être négociés, convenus et documentés ; ils doivent servir d'exigences à la conception des services et aux plans de continuité des services informatiques.
recovery time objective (RTO)	objectif de temps de reprise (RTO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. <i>See also</i> business impact analysis.	<i>(ITIL Exploitation des Services) (ITIL Conception des Services)</i> Durée maximale accordée à la reprise d'un service informatique après une interruption. Le niveau de service à fournir peut être inférieur aux cibles de niveau de service normales. Les objectifs de temps de reprise de chaque service informatique doivent être négociés, convenus et documentés. <i>Voir aussi</i> analyse d'impact sur le business.
redundancy	redondance	<i>(ITIL Service Design)</i> Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Utilisation d'un ou plusieurs éléments de configuration additionnels permettant la tolérance aux pannes. Le terme redondance signifie aussi obsoléscent ou inutile.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
relationship	relation	A connection or interaction between two people or things. In business relationship management, it is the interaction between the IT service provider and the business. In service asset and configuration management, it is a link between two configuration items that identifies a dependency or connection between them. For example, applications may be linked to the servers they run on, and IT services have many links to all the configuration items that contribute to that IT service.	Connexion ou interaction entre deux personnes ou deux objets. Dans la Gestion des Relations Business, il s'agit de l'interaction entre un fournisseur de service informatique et le business. Dans la Gestion des Actifs de Service et des Configurations, il s'agit d'un lien entre deux éléments de configuration qui définit une dépendance ou une connexion entre eux. Par exemple, des applications peuvent être liées aux serveurs sur lesquels elles sont installées, des services informatiques peuvent avoir de nombreux liens avec tous les CI qui les composent.
relationship processes	processus de gestion des relations	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	Groupe de processus ISO/IEC 20000 comportant la Gestion des Relations Business et la Gestion des Fournisseurs.
release	mise en production	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Un ou plusieurs changements à un service informatique qui sont construits, testés et déployés ensemble. Une mise en production unique peut inclure des changements de matériel, logiciel, documentations, processus et autres composants.
release and deployment management	Gestion des Déploiements et des Mises en Production	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Processus en charge de la planification, de la programmation et du contrôle de la construction, du test et du déploiement de mises en production ainsi que de la livraison de nouvelles fonctionnalités requises par le business tout en protégeant l'intégrité des services existants.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
release identification	identification de mise en production	<i>(ITIL Service Transition)</i> A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Convention de nommage servant à identifier de façon unique une mise en production. L'identification de la mise en production inclut normalement une référence à un élément de configuration et à un numéro de version. Par exemple Microsoft Office 2010 SR2.
release management	Gestion des Mises en Production	See release and deployment management.	Voir Gestion des Déploiements et des Mises en Productions.
release package	package de mise en production	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Ensemble d'éléments de configuration qui sont construits, testés et déployés ensemble et faisant partie d'une mise en production unique. Chaque package de mises en production inclut normalement une ou plusieurs unités de mise en production.
release record	enregistrement d'une mise en production	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Enregistrement qui définit le contenu d'une mise en production. Un enregistrement d'une mise en production a des relations avec tous les éléments de configuration qui sont affectés par la mise en production. Les enregistrements de mise en production peuvent se retrouver dans le système de gestion des configurations ou ailleurs dans le système de gestion des connaissances des services.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
release unit	unité de mise en production	<i>(ITIL Service Transition)</i> Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Composants d'un service informatique qui sont habituellement mis en production ensemble. Une unité de mise en production comprend suffisamment de composants pour exécuter une fonction utile. Par exemple, une unité de mise en production peut être un poste informatique PC comportant le matériel, les logiciels, les licences, la documentation, etc. Une autre unité de mise en production peut être une application de paye complète, incluant les procédures des opérations informatiques et la formation de l'utilisateur.
release window	fenêtre de mise en production	See change window.	Voir fenêtre des changements
Reliability	fiabilité	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Mesure de la durée pendant laquelle un élément de configuration ou un service informatique peut exécuter sa fonction attendue sans interruption. Habituellement mesurée par le MTBF ou MTBSI. Le terme « fiabilité » peut aussi servir à établir la probabilité selon laquelle un processus, une fonction, etc. fournira le résultat exigé. Voir aussi disponibilité.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
remediation	rattrapage	<i>(ITIL Service Transition)</i> Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Actions prises pour rétablir le service suite à l'échec d'un changement ou d'une mise en production. Le rattrapage peut inclure le retour arrière, l'invocation de plans de continuité de service, ou d'autres actions conçues pour permettre au processus business de poursuivre ses activités.
repair	réparation	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Remplacement ou correction d'un élément de configuration défaillant.
request for change (RFC)	demande de changement (RFC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Demande formelle de changement à effectuer. Une RFC comporte des détails sur le changement proposé et peut être enregistrée sur papier ou électroniquement. Le terme RFC est souvent utilisé à contresens pour signifier un enregistrement d'un changement ou le changement lui-même.
request fulfilment	exécution des requêtes	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Processus en charge de la gestion du cycle de vie de toutes les demandes de service.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
request model	modèle de requête	<i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). <i>See also</i> request fulfilment.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Façon reproductible de traiter une catégorie particulière de demande de service. Un modèle de requête définit les étapes spécifiques convenues qui seront suivies pour une demande de service de cette catégorie. Il peut être très simple, sans exigence d'autorisation (par exemple mot de passe réinitialisé), ou peut être plus complexe avec de nombreuses étapes qui nécessitent une autorisation (par exemple la fourniture d'un service informatique existant). <i>Voir aussi</i> exécution des requêtes.
requirement	besoin	<i>(ITIL Service Design)</i> A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. <i>See also</i> statement of requirements.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Énoncé formel de ce qui est nécessaire. Par exemple, une exigence de niveau de service, une exigence de projet, ou les livrables exigés par un processus. <i>Voir aussi</i> relevé des besoins.
resilience	résilience	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. <i>See also</i> fault tolerance.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Capacité d'un élément de configuration ou d'un service informatique à résister à une défaillance ou à avoir une reprise rapide suite à une défaillance. Par exemple, un câble équipé d'une armure résistera mieux à la défaillance lorsqu'il sera soumis à une tension. <i>Voir aussi</i> tolérance aux pannes.
resolution	résolution	<i>(ITIL Service Operation)</i> Action taken to repair the root cause of an incident or problem, or to implement a workaround. In ISO/IEC 20000, resolution processes is the process group that includes incident and problem management.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Action de réparer la cause première d'un incident ou d'un problème ou d'implanter une solution de contournement. Dans la norme ISO/IEC 20000, les processus de résolution regroupe la Gestion des Incidents et la Gestion des Problèmes.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
resolution processes	processus de résolution	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	Le groupe de processus de la norme ISO/IEC 20000 qui inclut la Gestion des Incidents et la Gestion des Problèmes.
resource	ressource	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. <i>See also</i> capability; service asset.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Terme générique qui inclut le personnel, les finances, l'infrastructure informatique, et tout autre élément pouvant contribuer à fournir un service. Les ressources sont considérées comme les actifs d'une organisation. <i>Voir aussi</i> aptitude ; actif de service.
response time	temps de réponse	A measure of the time taken to complete an operation or transaction. Used in capacity management as a measure of IT infrastructure performance, and in incident management as a measure of the time taken to answer the phone, or to start diagnosis.	Mesure du temps nécessaire pour achever une opération ou une transaction. Utilisé par la Gestion de la Capacité comme mesure de la performance de l'infrastructure informatique et par la Gestion des Incidents comme la mesure du temps passé à répondre au téléphone ou à démarrer un diagnostic.
responsiveness	réactivité	A measurement of the time taken to respond to something. This could be response time of a transaction, or the speed with which an IT service provider responds to an incident or request for change etc.	Mesure du temps nécessaire pour répondre à quelque chose. Il peut s'agir du temps de réponse d'une transaction ou de la vitesse à laquelle un fournisseur de service informatique répond à un incident ou à une demande de changement.
restoration of service	restauration de service	See restore.	Voir restaurer.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
restore	restaurer	<i>(ITIL Service Operation)</i> Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Action de rendre un service informatique aux utilisateurs après une réparation et une reprise suite à un incident. C'est l'objectif principal de la Gestion des Incidents.
retire	mettre hors service	<i>(ITIL Service Transition)</i> Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Suppression définitive d'un service informatique ou autre élément de configuration de l'environnement de production. La mise hors service est une phase du cycle de vie de nombreux éléments de configuration.
return on assets (ROA)	retour sur actifs (ROA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Mesure de la rentabilité d'une unité business ou de l'organisation. Le retour sur actifs est calculé en divisant le revenu net annuel par la valeur totale des actifs. <i>Voir aussi</i> retour sur investissement.
return on investment (ROI)	retour sur investissement (ROI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. <i>See also</i> net present value; value on investment.	<i>(ITIL Stratégie des Services) (ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Mesure du bénéfice attendu d'un investissement. Dans son sens le plus simple, il s'agit du bénéfice net rapporté par un investissement divisé par la valeur nette des actifs investis. <i>Voir aussi</i> valeur nette actualisée ; valeur sur investissement.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
return to normal	retour à la normale	<i>(ITIL Service Design)</i> The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Phase d'un plan de continuité des services informatiques durant laquelle la totalité des opérations normales recommencent. Par exemple, si un autre centre de traitement des données a été utilisé, cette phase remettra en service le premier centre de traitement des données et restaurera la possibilité de déclencher à nouveau des plans de continuité des services informatiques.
review	revue	An evaluation of a change, problem, process, project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the lifecycle, and especially after closure. The purpose of a review is to ensure that all deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. <i>See also</i> change evaluation; post-implementation review.	Évaluation d'un changement, problème, processus, projet, etc. Les revues sont habituellement effectuées à des moments prédéfinis du cycle de vie et surtout après la fermeture. Le but d'une revue est d'assurer que tous les livrables ont été fournis et d'identifier les opportunités d'amélioration. <i>Voir aussi</i> évaluation de changement, revue post implémentation.
rights	droits	<i>(ITIL Service Operation)</i> Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Permission ou habilité attribuée à un utilisateur ou à un rôle. Par exemple, le droit de modifier des données particulières ou d'autoriser un changement.
risk	risque	A possible event that could cause harm or loss, or affect the ability to achieve objectives. A risk is measured by the probability of a threat, the vulnerability of the asset to that threat, and the impact it would have if it occurred. Risk 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.	Événement possible pouvant causer une déficience ou une perte, ou affecter la possibilité d'atteindre des objectifs. Un risque se mesure par la probabilité d'une menace, la vulnérabilité d'un actif à cette menace et l'impact qu'il aurait s'il se produisait. Le risque peut également être défini comme l'incertitude du résultat, et peut être utilisé dans le cadre de la mesure de la probabilité de résultats positifs ainsi que des résultats négatifs.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
risk assessment	évaluation des risques	The initial steps of risk management: analysing the value of assets to the business, identifying threats to those assets, and evaluating how vulnerable each asset is to those threats. Risk assessment can be quantitative (based on numerical data) or qualitative.	Étapes initiales de la Gestion des Risques consistant à analyser la valeur des actifs par rapport aux métiers, à identifier les menaces envers ces actifs et à évaluer comment chaque actif est vulnérable à ces menaces. L'évaluation des risques peut être quantitative (basée sur des données chiffrées) ou qualitative.
risk management	Gestion des Risques	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> risk assessment.	Le processus en charge de l'identification, de l'évaluation et de la maîtrise des risques. La Gestion des Risques est aussi parfois utilisée pour désigner la deuxième partie de l'ensemble du processus, après que les risques aient été identifiés et évalués, par exemple dans le terme « évaluation et gestion de risque ». Ce processus n'est pas décrit en détail dans les livres de base ITIL. <i>Voir aussi</i> évaluation des risques.
role	rôle	A set of responsibilities, activities and authorities assigned to a person or team. A role is defined in a process or function. One person or team may have multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by a single person. Role is also used to describe the purpose of something or what it is used for.	Ensemble de responsabilités, d'activités et d'autorités attribuées à une personne ou à une équipe. Le rôle est défini dans un processus ou une fonction. Une personne ou une équipe peut avoir plusieurs rôles, par exemple, les rôles de gestionnaire des configurations et de gestionnaire des changements peuvent être attribués à une même personne. Le terme « rôle » signifie également le but ou l'utilisation de quelque chose.
root cause	cause première	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Cause sous-jacente ou originelle d'un incident ou d'un problème.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
root cause analysis (RCA)	analyse de la cause première (RCA)	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. <i>See also</i> service failure analysis.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Activité qui identifie la cause première d'un incident ou d'un problème. L'analyse de la cause première se concentre typiquement sur les défaillances de l'infrastructure informatique. <i>Voir aussi</i> analyse des défaillances de service.
running costs	coûts de fonctionnement	See operational costs.	Voir coût opérationnel.
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	(Noms des parrains du projet de loi) Loi américaine qui régit la pratique financière et la gouvernance d'entreprise.
scalability	extensibilité	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	Capacité d'un service informatique, processus, élément de configuration, etc. à accomplir sa fonction convenue lorsque la charge de travail ou le périmètre change.
scope	périmètre	The boundary or extent to which a process, procedure, certification, contract etc. applies. For example, the scope of change management may include all live IT services and related configuration items; the scope of an ISO/IEC 20000 certificate may include all IT services delivered out of a named data centre.	La limite ou l'extension jusqu'à laquelle un processus, une procédure, une certification, un contrat, etc. s'applique. Par exemple, le périmètre de la Gestion des Changements peut inclure tous les services informatiques opérationnels et les éléments de configuration concernés, le périmètre d'un certificat ISO/IEC 20000 peut inclure tous les services informatiques délivrés par le centre de traitement des données mentionné.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
second-line support	deuxième niveau de support	<i>(ITIL Service Operation)</i> The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Deuxième niveau dans la hiérarchie des groupes de support impliqués dans la résolution des incidents et l'investigation des problèmes. Chaque niveau présente davantage de compétences spécialisées ou dispose de davantage de temps ou d'autres ressources.
security	sécurité	See information security management.	Voir Gestion de la Sécurité de l'Information (ISM).
security management	Gestion de la Sécurité	See information security management.	Voir Gestion de la sécurité de l'Information (ISM).
security management information system (SMIS)	système d'information de la gestion de la sécurité (SMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Ensemble d'outils, de données et d'informations qui sont utilisés pour soutenir la Gestion de la Sécurité de l'Information. Le système d'information de la gestion de la sécurité fait partie du système de gestion de la sécurité de l'information. <i>Voir aussi</i> système de gestion des connaissances des services (SKMS).
security policy	politique de sécurité	See information security policy.	Voir politique de sécurité de l'information.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
separation of concerns (SoC)	séparation des préoccupations (SoC)	An approach to designing a solution or IT service that divides the problem into pieces that can be solved independently. This approach separates what is to be done from how it is to be done.	Approche pour concevoir une solution ou un service informatique, qui divise le problème en morceaux pouvant être résolus indépendamment. Cette approche sépare le « quoi » de la conception du « comment » de la conception.
server	serveur	<i>(ITIL Service Operation)</i> A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Ordinateur connecté à un réseau fournissant des fonctions logicielles utilisées par d'autres ordinateurs.
service	service	A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. <i>See also</i> utility; warranty.	Moyen de fournir de la valeur à des clients en facilitant les résultats que les clients veulent obtenir sans avoir la propriété des coûts ou des risques spécifiques. Le terme « service » est parfois utilisé comme synonyme pour « service de base », « service informatique » ou « package de services ». <i>Voir aussi</i> utilité ; garantie.
service acceptance criteria (SAC)	critères d'acceptation d'un service (SAC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. <i>See also</i> acceptance.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Ensemble de critères permettant d'assurer, d'une part, qu'un service informatique correspond aux exigences de fonctionnalité et de qualité, et, d'autre part, que le fournisseur de service informatique est prêt à exploiter ce nouveau service informatique dès qu'il aura été déployé. <i>Voir aussi</i> acceptation.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service analytics	analytique de services	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Technique servant à évaluer l'impact des incidents sur le business. L'analytique de services modélise les interdépendances entre les divers éléments de configuration, et les dépendances des services informatiques envers les éléments de configuration.
service asset	actif de service	Any resource or capability of a service provider. <i>See also</i> asset.	Toute ressource ou aptitude d'un fournisseur de service. <i>Voir aussi</i> actif.
service asset and configuration management (SACM)	Gestion des Actifs de Service et des Configurations (SCAM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. <i>See also</i> configuration management system.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Processus est en charge de s'assurer que les actifs nécessaires à la prestation des services sont bien contrôlés et que de l'information exacte et fiable sur ces actifs est disponible quand et où elle est nécessaire. Cette information comprend des détails sur la manière dont les actifs ont été configurés et les relations entre les actifs. <i>Voir aussi</i> système de gestion de la configuration.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service capacity management (SCM)	Gestion de la Capacité des Services (SCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Sous-processus de la Gestion de la Capacité en charge de la compréhension des performances et de la capacité des services informatiques. L'information sur les ressources utilisées par chaque service informatique et le schéma d'utilisation dans le temps sont collectés, enregistrés et analysés afin de contribuer à l'élaboration d'un plan de capacité. Voir aussi Gestion de la Capacité Business ; Gestion de la Capacité des Composants.
service catalogue	catalogue des services	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. See also customer agreement portfolio; service catalogue management.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Stratégie des Services)</i> Base de données ou document structuré comportant des informations sur tous les services informatiques opérationnels, incluant ceux qui sont disponibles pour déploiement. Le catalogue des services fait partie du portefeuille des services et contient des informations sur deux types de services informatiques : les services qui sont visibles au business, et les services de soutien requis par le fournisseur de services afin d'offrir les services visibles au business. Voir aussi portefeuille des accords client ; Gestion du Catalogue des Services.
service catalogue management	Gestion du Catalogue des Services	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Processus en charge de fournir et de maintenir le catalogue des services et de s'assurer qu'il soit disponible pour ceux qui sont autorisés à y accéder.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service change	changement de service	See change.	Voir changement
service charter	charte de service	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. See also change proposal; service portfolio; service catalogue.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Stratégie des Services)</i> Document qui contient les détails d'un service nouveau ou modifié. L'introduction de nouveaux services et les changements de service importants sont documentés dans une charte et autorisé par la Gestion du Portefeuille des Services. Des chartes de service sont transférées à la phase de conception du cycle de vie du service où un package de conception de service nouveau ou modifié sera créé. Le terme « accorder une charte » est également utilisé pour décrire l'acte d'autoriser le travail requis par chaque étape du cycle de vie du service à l'égard des services nouveaux ou modifiés. Voir aussi proposition de changement ; portefeuille des services ; catalogue des services.
service continuity management	Gestion de la Continuité des Services	See IT service continuity management.	Voir Gestion de la Continuité des Services Informatiques (ITSCM).
service contract	contrat de service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A contract to deliver one or more IT services. The term is also used to mean any agreement to deliver IT services, whether this is a legal contract or a service level agreement. See also customer agreement portfolio.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Contrat pour fournir un ou plusieurs services informatiques. Le terme « Contrat de service » signifie également tout accord pour fournir des services informatiques, que ce soit un contrat légal ou un SLA. Voir aussi portefeuille des accords client.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service culture	culture de service	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Culture orientée client. Les objectifs majeurs d'une culture de service sont la satisfaction du client et l'aide aux clients pour atteindre leurs objectifs business.
service design	conception des services	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> design.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Phase du cycle de vie d'un service. Cette phase comprend la conception des services, les pratiques de gouvernance, ainsi que les processus et les politiques nécessaires pour réaliser la stratégie du fournisseur de services et pour faciliter l'introduction des services dans des environnements pris en charge. La conception des services inclut les processus suivants: Coordination de la Conception, la Gestion du Catalogue des Services, la Gestion des Niveaux de Service, la Gestion de la Disponibilité, la Gestion de la Capacité, la Gestion de la Continuité des Services Informatiques, la Gestion de la Sécurité de l'Information et la Gestion des Fournisseurs. Bien que ces processus soient associés à la conception des services, la plupart des processus ont des activités qui se tiennent tout au long des phases du cycle de vie des services. <i>Voir aussi</i> conception.
service design package (SDP)	package de conception de service (SDP)	<i>(ITIL Service Design)</i> Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Un ou plusieurs document(s) définissant tous les aspects d'un service informatique et ses exigences à toutes les étapes de son cycle de vie. Un package de conception de service est produit à chaque nouveau service informatique, changement majeur ou mise hors service d'un service informatique.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service desk	Centre de Services	<i>(ITIL Service Operation)</i> The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Point de contact unique entre le fournisseur de services et les utilisateurs. Un Centre de Services typique gère les incidents et les demandes de service, ainsi que les communications avec les utilisateurs.
service failure analysis (SFA)	analyse des défaillances de service (SFA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Technique destinée à l'identification des causes sous-jacentes d'une ou plusieurs interruptions de service informatique. L'analyse des défaillances de service identifie également les opportunités d'amélioration des processus et des outils du fournisseur de service informatique et pas seulement celles de l'infrastructure informatique. La SFA est une activité de type projet avec des contraintes de temps, plutôt qu'un processus d'analyse courant.
service hours	heures de service	<i>(ITIL Service Design)</i> An agreed time period when a particular IT service should be available. For example, 'Monday–Friday 08:00 to 17:00 except public holidays'. Service hours should be defined in a service level agreement.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Période convenue pendant laquelle un service informatique spécifique doit être disponible. Par exemple, « lundi-vendredi de 8h00 à 17h00 sauf jours fériés ». Les heures de service doivent être définies dans un accord sur les niveaux de service.
service improvement plan (SIP)	plan d'amélioration de service (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Plan formel de mise en œuvre d'améliorations d'un processus ou d'un service informatique.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service knowledge management system (SKMS)	système de gestion des connaissances des services (SKMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. <i>See also</i> knowledge management.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Ensemble d'outils et de bases de données servant à gérer des connaissances, des informations et des données. Le système de gestion des connaissances des services inclut le système de gestion des configurations, ainsi que d'autres bases de données et systèmes d'information. Il inclut des outils pour collecter, stocker, gérer, mettre à jour, analyser et présenter toutes les connaissances, informations et données dont un fournisseur de service informatique a besoin pour gérer le cycle de vie complet des services informatiques. <i>Voir aussi</i> Gestion des Connaissances.
service level	niveau de service	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	Réalisation mesurée et rapportée d'une ou plusieurs cibles de niveau de service. Le terme « niveau de service » est parfois utilisé de façon informelle pour signifier cible de niveau de service.
service level agreement (SLA)	accord sur les niveaux de service (SLA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. <i>See also</i> operational level agreement.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Accord entre un fournisseur de service informatique et un client. L'accord sur les niveaux de service décrit le service informatique, documente les cibles de niveau de service et spécifie les responsabilités du fournisseur de service informatique et du client. Un seul SLA peut couvrir plusieurs services informatiques ou plusieurs clients. <i>Voir aussi</i> accord sur les niveaux opérationnels.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service level management (SLM)	Gestion des Niveaux de Service (SLM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Processus en charge de négocier les accords sur les niveaux de service réalisables et de s'assurer qu'ils sont atteints. Elle doit s'assurer également que tous les processus de gestion des services informatiques, les accords sur les niveaux opérationnels et les contrats de sous-traitance sont adaptés aux cibles de niveau de service. La Gestion des Niveaux de Service surveille et établit des rapports sur les niveaux de service, organise régulièrement des revues avec les clients et identifie les améliorations requises.
service level package (SLP)	package des niveaux de service (SLP)	See service option.	Voir option de service.
service level requirement (SLR)	exigence de niveau de service (SLR)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Exigence du client pour un aspect particulier d'un service informatique. Les exigences de niveau de service sont basées sur les objectifs business et servent à négocier les cibles de niveau de service convenues.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service level target	cible de niveau de service	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services) (ITIL Conception des Services)</i> Engagement documenté dans un accord sur les niveaux de service. Les cibles de niveau de service sont basées sur les exigences de niveau de service et doivent assurer qu'un service informatique est adaptée aux objectifs du business. Les cibles de niveau de service doivent être SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, en Rapport et limité dans le Temps) et sont habituellement basées sur les indicateurs clés de performance.
service lifecycle	cycle de vie de service	An approach to IT service management that emphasizes the importance of coordination and control across the various functions, processes and systems necessary to manage the full lifecycle of IT services. The service lifecycle approach considers the strategy, design, transition, operation and continual improvement of IT services. Also known as service management lifecycle.	Approche de la gestion des services informatiques qui souligne l'importance de la coordination et le contrôle à travers les différentes fonctions, processus et systèmes nécessaires pour gérer le cycle de vie complet des services informatiques. L'approche du cycle de vie des services comprend la stratégie, la conception, la transition, l'exploitation et l'amélioration continue des services informatiques. Aussi connu comme « cycle de vie de la gestion des services ».
service maintenance objective (SMO)	objectif de maintenance des services (SMO)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Temps estimé pendant lequel un élément de configuration sera indisponible du fait de l'activité de maintenance planifiée.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service management	gestion des services	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Ensemble d'aptitudes organisationnelles spécialisées destinées à fournir de la valeur aux clients sous la forme de services.
service management lifecycle	cycle de vie de la gestion des services	See service lifecycle.	Voir cycle de vie de service.
service manager	gestionnaire de service	A generic term for any manager within the service provider. Most commonly used to refer to a business relationship manager, a process manager or a senior manager with responsibility for IT services overall.	Terme générique pour tout gestionnaire au sein du fournisseur de services. Le plus souvent utilisé pour désigner un gestionnaire des relations business, un gestionnaire de processus ou d'un gestionnaire de haut niveau de responsabilité pour l'ensemble des services informatiques.
service model	modèle de service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model that shows how service assets interact with customer assets to create value. Service models describe the structure of a service (how the configuration items fit together) and the dynamics of the service (activities, flow of resources and interactions). A service model can be used as a template or blueprint for multiple services.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Modèle qui montre comment les actifs de service interagissent avec les actifs client pour créer de la valeur. Les modèles de service décrivent la structure d'un service (comment les éléments de configuration s'emboîtent) et la dynamique du service (activités, des flux de ressources et d'interactions). Un modèle de service peut être utilisé comme gabarit pour de multiples services.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service operation	exploitation des services	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service operation coordinates and carries out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed levels to business users and customers. Service operation also manages the technology that is used to deliver and support services. Service operation includes the following processes: event management, incident management, request fulfilment, problem management, and access management. Service operation also includes the following functions: service desk, technical management, IT operations management, and application management. Although these processes and functions are associated with service operation, most processes and functions have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> operation.</p>	<p><i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Phase du cycle de vie d'un service informatique. L'exploitation des services coordonne et réalise les activités et les processus nécessaires pour fournir les services aux utilisateurs et clients à des niveaux de service convenus et pour les gérer. L'exploitation des services gère également la technologie qui est utilisée pour fournir et soutenir les services. L'exploitation des services comprend les processus suivants: Gestion des Événements, Gestion des Incidents, Exécution des Requêtes, Gestion des Problèmes, et Gestion des Accès. L'exploitation des services inclut également les fonctions suivantes: le Centre de Services, la Gestion Technique, la Gestion des Opérations Informatiques et la Gestion des Applications. Bien que ces processus et fonctions soient associés à l'exploitation des services, la plupart des processus et des fonctions ont des activités qui se tiennent tout au long des étapes du cycle de vie de service. <i>Voir aussi</i> exploitation.</p>
service option	option de service	<p><i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.</p>	<p><i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Stratégie des Services)</i> Choix d'utilité et de garantie offerts aux clients pour un service de base ou package de services. Les options de service sont parfois appelées « package des niveaux de service ».</p>

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service owner	propriétaire de service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. See also business relationship management.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Rôle en charge de la gestion d'un ou plusieurs services tout au long de leur cycle de vie complet. Le propriétaire de service est instrumental au développement de la stratégie de service et est responsable du contenu du portefeuille des services. Voir aussi Gestion des Relations Business.
service package	package de services	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Two or more services that have been combined to offer a solution to a specific type of customer need or to underpin specific business outcomes. A service package can consist of a combination of core services, enabling services and enhancing services. A service package provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. See also IT service.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Deux ou plusieurs services combinés pour offrir une solution à un type spécifique de besoin de client ou pour étayer des résultats business spécifiques. Un package de services peut consister en une combinaison de services de base, de services de soutien et de services rehaussés. Un package de services fournit un niveau spécifique d'utilité et de garantie. Les clients peuvent se voir offrir un choix d'utilité et de garantie par une ou plusieurs options de service. Voir aussi service informatique.
service pipeline	pipeline des services	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Base de données ou un document structuré établissant la liste de tous les services informatiques qui sont en considération ou en développement, mais ne sont pas encore disponibles aux clients. Le pipeline des services fournit une vision business des éventuels services informatiques futurs et fait partie du portefeuille des services, qui n'est habituellement pas diffusé aux clients.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service portfolio	portefeuille des services	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The complete set of services that is managed by a service provider. The service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services, and includes three categories: service pipeline (proposed or in development), service catalogue (live or available for deployment), and retired services. See also customer agreement portfolio; service portfolio management.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Ensemble complet des services qui sont gérés par un fournisseur de services. Le portefeuille des services sert à gérer le cycle de vie complet de tous les services et comprend trois catégories : Pipeline des services (proposés ou en développement), catalogue des services (opérationnels ou disponibles pour le déploiement), et les services supprimés. Voir aussi portefeuille des accords client ; Gestion du Portefeuille des Services.
service portfolio management (SPM)	Gestion du Portefeuille des Services (SPM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Processus en charge de la gestion du portefeuille des services. La Gestion du Portefeuille des Services s'assure que le fournisseur de services informatique a la bonne combinaison de services pour répondre aux résultats du business nécessaires, à un niveau approprié d'investissements. La Gestion du Portefeuille des Services considère les services de par la valeur business qu'ils peuvent fournir.
service potential	potentiel de service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Valeur totale possible de l'ensemble des aptitudes et des ressources du fournisseur de services informatiques.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service provider	fournisseur de service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. See also Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Organisation qui fournit des services à un ou plusieurs clients internes ou clients externes. Le terme « fournisseur de services » est souvent employé comme synonyme pour « fournisseur de service informatique ». Voir aussi fournisseur de service de type I ; fournisseur de service de type II ; fournisseur de service de type III.
service provider interface (SPI)	interface avec le fournisseur de service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Interface entre le fournisseur de service informatique et un utilisateur, client, processus business ou un sous-traitant. L'analyse des interfaces de avec le fournisseur de service aide à coordonner de bout en bout la gestion des services informatiques.
service reporting	production de rapports de service	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Activités ayant pour objectif de produire et de fournir des rapports concernant la réalisation et les tendances des niveaux de service. Le format, le contenu et la fréquence de diffusion de ces rapports doivent être convenus avec les clients.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service request	demande de service	<i>(ITIL Service Operation)</i> A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the request.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Demande formelle d'un utilisateur pour quelque chose devant être fourni - par exemple, une demande d'information ou des conseils; pour réinitialiser un mot de passe, ou pour installer un poste de travail pour un nouvel utilisateur. Les demandes de service sont gérées par le processus d'Exécution des Requêtes, habituellement en conjonction avec le Centre de Services. Les demandes de service peuvent être liées à une demande de changement dans le cadre d'exécution de la demande.
service sourcing	approvisionnement en services	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. <i>See also</i> insourcing; internal service provider; outsourcing.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Stratégie et approche pour décider si un service sera fourni en interne, externalisé en employant un fournisseur externe ou une combinaison des deux approches. L'approvisionnement en service signifie également l'exécution de cette stratégie. <i>Voir aussi</i> internalisation ; fournisseur de service interne, externalisation.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service strategy	stratégie des services	<p><i>(ITIL Service Strategy)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service strategy defines the perspective, position, plans and patterns that a service provider needs to execute to meet an organization's business outcomes. Service strategy includes the following processes: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management, and business relationship management. Although these processes are associated with service strategy, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle.</p>	<p><i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Phase du cycle de vie d'un service. La stratégie de services définit la perspective, la position, des plans et des modèles qu'un fournisseur de services doit exécuter pour atteindre les résultats business d'une organisation. La stratégie des services comprend les processus suivants: la Gestion de la Stratégie des Services Informatiques, la Gestion du Portefeuille des Services, la Gestion Financière des Services Informatiques, la Gestion de la Demande, et la Gestion des Relations Business. Bien que ces processus soient associés à la stratégie des services, la plupart des processus ont des activités qui se tiennent tout au long des phases du cycle de vie de service.</p>

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service transition	transition des services	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> transition.</p>	<p><i>(ITIL Transition des Services)</i> Phase du cycle de vie d'un service. La transition des services garantit que les services nouveaux, modifiés ou mis hors service répondent aux attentes du business telles que documentées dans les étapes du cycle de vie de la stratégie des services et la conception des services. La transition des services comprend les processus suivants: la Planification et Support à la Transition, la Gestion des Changements, la Gestion des Actifs de Service et des Configurations, la Gestion des Déploiements et des Mises en Production, la Validation et Tests de Service, l'Évaluation des Changements et la Gestion des Connaissances des Services. Bien que ces processus soient associés à la transition des services, la plupart des processus ont des activités qui se tiennent tout au long des phases du cycle de vie de service. <i>Voir aussi</i> transition.</p>
service validation and testing	Validation et Tests de Service	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.</p>	<p><i>(ITIL Transition des Services)</i> Processus en charge de la validation et du test d'un service informatique, nouveau ou changé. La Validation et Tests de Service assurent que le service informatique correspond à ses caractéristiques de conception et qu'il répondra aux besoins du business.</p>

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
service valuation	estimation de la valeur du service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the total cost of delivering an IT service, and the total value to the business of that IT service. Service valuation is used to help the business and the IT service provider agree on the value of the IT service.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Mesure du coût total de la fourniture d'un service informatique et la valeur totale pour le business de ce service informatique. L'estimation de la valeur du service permet d'aider le business et le fournisseur de service informatique à convenir de la valeur du service informatique.
serviceability	serviçabilité	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Capacité d'un sous-traitant tiers à satisfaire aux termes de son contrat. Ce contrat doit inclure les niveaux convenus de fiabilité, de maintenabilité et de disponibilité d'un élément de configuration.
seven-step improvement process	processus d'amélioration en sept étapes	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Processus en charge de définir et de gérer les étapes nécessaires pour identifier, définir, collecter, traiter, analyser, présenter et mettre en œuvre des améliorations. La performance du fournisseur de services IT est constamment mesurée par ce processus et des améliorations sont apportées aux processus, les services informatiques et l'infrastructure informatique afin d'augmenter l'efficacité, l'efficience et la rentabilité. Les opportunités d'amélioration sont enregistrées et gérées dans le registre de CSI.
shared service unit	unité de services partagés	See Type II service provider.	Voir fournisseur de service de type II

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
shift	équipe	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Groupe ou équipe devant exécuter un rôle spécifique pendant une période donnée. Par exemple, il peut y avoir quatre équipes de personnel de Contrôle des Opérations Informatiques pour apporter un support à un service informatique qui est utilisé 24 heures sur 24.
simulation modelling	modélisation par simulation	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. See also analytical modelling; modelling.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Technique ayant pour but de créer un modèle détaillé afin de prédire le comportement d'un service informatique ou d'un autre élément de configuration. Une modélisation par simulation est souvent créée à l'aide d'éléments de configuration réels pouvant être modélisés, mais avec des charges de travail et des transactions artificielles. Elles sont utilisées dans la Gestion de la Capacité lorsque des résultats précis sont indispensables. Un modèle de simulation est parfois appelé « benchmark de performance ». Voir aussi modélisation analytique ; modélisation.
single point of contact	point de contact unique	<i>(ITIL Service Operation)</i> Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Fournit un moyen unique et cohérent de communiquer avec une organisation ou une unité business. Par exemple, le point de contact unique d'un fournisseur de service informatique est habituellement appelé Centre de Services.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
single point of failure (SPOF)	point de défaillance unique (SPOF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. <i>See also</i> failure.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Tout élément de configuration pouvant causer un incident lorsqu'il tombe en panne, et pour lequel une contre-mesure n'a pas été implantée. Un point de défaillance unique peut tout aussi bien être une personne, ou une étape d'un processus ou d'une activité, qu'un composant d'une infrastructure informatique. <i>Voir aussi</i> défaillance.
SLAM chart	tableau SLAM	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Tableau de surveillance des accords sur les niveaux de service convenus (Service Level Agreement Monitoring Chart) contribue à la surveillance de ceux-ci et à l'établissement de rapports sur l'obtention des cibles de niveau de service. Un tableau SLAM utilise habituellement un code couleur pour montrer si chacune des cibles de niveau de service convenue a été atteinte, manquée ou presque atteinte au cours de chacun des douze derniers mois.
SMART	SMART	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Acronyme pour aider à se souvenir que les cibles des accords sur les niveaux de service et des plans de projet doivent être Spécifiques, Mesurables, Atteignables, en Rapport (Relevant) et limités dans le Temps (Time-bound).

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
snapshot	instantané	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. See also baseline; benchmark.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services) (ITIL Transition des Services)</i> État actuel d'un élément de configuration, processus ou tout autre ensemble de données enregistrées à un moment précis dans le temps. Les instantanés peuvent être capturés par les outils de découverte ou par des techniques manuelles telles que l'évaluation. Voir aussi base de référence ; benchmark.
software asset management (SAM)	Gestion des Actifs Logiciels (SAM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Processus en charge du suivi et du reporting de l'utilisation et de la propriété des actifs logiciels tout au long de leur cycle de vie. La Gestion des Actifs Logiciels fait partie de la Gestion des Actifs de Service et des Configurations. Ce processus n'est pas décrit en détail dans les livres de base ITIL.
source	source	See service sourcing.	Voir approvisionnement en services.
specification	spécification	A formal definition of requirements. A specification may be used to define technical or operational requirements, and may be internal or external. Many public standards consist of a code of practice and a specification. The specification defines the standard against which an organization can be audited.	Une définition formelle des besoins. Une spécification peut servir à définir des besoins opérationnels ou techniques, et peut être interne ou externe. De nombreuses normes publiques sont composées d'un code de bonne pratique et d'une spécification. La spécification définit le standard par rapport auquel une organisation peut être soumise à un audit.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
stakeholder	partie prenante	A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. <i>See also</i> RACI.	Toute personne qui a un intérêt dans une organisation, un projet, un service informatique, etc. Les parties prenantes peuvent être intéressées par les activités, les cibles, les ressources ou les livrables. Les parties prenantes peuvent être des clients, des partenaires, des employés, des actionnaires, des propriétaires, etc. <i>Voir aussi</i> RACI.
standard	standard	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. <i>See also</i> guideline.	Exigence obligatoire. Exemples : ISO/IEC 20000 (une norme internationale), une norme de sécurité interne pour une configuration Unix, ou un standard gouvernemental sur la manière de tenir à jour les enregistrements financiers. Le terme « standard » fait aussi référence à un code de bonne pratique ou à une spécification publiée par un organisme de standards telle que ISO ou BSI. <i>Voir aussi</i> guide de bonnes pratiques.
standard change	changement standard	<i>(ITIL Service Transition)</i> A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. <i>See also</i> change model.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Changement pré-autorisé présentant peu de risque, relativement commun et qui sera exécuté selon une procédure ou une instruction de travail. Par exemple, la réinitialisation d'un mot de passe ou la fourniture d'un équipement standard à un nouvel employé. Des demandes de changement (RFC) ne sont pas requises pour implanter un changement standard, car ceux-ci sont journalisées et suivies selon un mécanisme différent, tel qu'une demande de service. <i>Voir aussi</i> modèle de changement.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
standard operating procedures (SOP)	procédures standards d'exploitation (SOP)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Procédures utilisées par la Gestion des Opérations Informatiques.
standby	de secours	<i>(ITIL Service Design)</i> Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Fait référence aux ressources qui ne sont pas nécessaires à la fourniture des services informatiques opérationnels, mais qui sont disponibles pour soutenir les plans de continuité des services informatiques. Par exemple, un centre de traitement de données de secours peut être tenu à jour afin de soutenir des arrangements de reprise immédiate, reprise à chaud ou reprise graduelle.
statement of requirements (SOR)	relevé des besoins (SOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. See <i>also</i> terms of reference.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Document contenant toutes les exigences pour l'achat d'un produit, un service informatique nouveau ou changé. <i>Voir aussi</i> termes de référence.
status	état	The name of a required field in many types of record. It shows the current stage in the lifecycle of the associated configuration item, incident, problem etc.	Le nom d'un champ obligatoire dans de nombreux types d'enregistrements. Il indique l'état actuel dans le cycle de vie de l'élément de configuration, de l'incident, du problème associés.
status accounting	gestion des états	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activité en charge de l'enregistrement et du rapport du cycle de vie de chaque élément de configuration.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
storage management	gestion du stockage	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Processus en charge de la gestion du stockage et de la maintenance des données tout au long de leur cycle de vie.
strategic	stratégique	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Plus haut des trois niveaux de planification et de fourniture (stratégique, tactique, opérationnel). Les activités stratégiques incluent la définition des objectifs et la planification à long terme pour accomplir la vision globale.
strategic asset	actif stratégique	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Tout actif qui fournit la compétence de base, une performance distinctive ou un avantage compétitif substantiel, ou qui permet à une unité business de participer à des opportunités business. Une partie de la stratégie des services est d'identifier comment les technologies de l'informatique peuvent être vues comme un actif stratégique plutôt qu'une fonction administrative interne.
strategy	stratégie	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Plan stratégique établi pour atteindre des objectifs définis.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
strategy management for IT services	Gestion de la Stratégie des Services Informatiques	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Processus en charge de la définition et de la maintenance des perspectives, du positionnement, des plans et modèles d'une organisation en regard de ses services et du management de ceux-ci. Une fois la stratégie définie, la Gestion de la Stratégie des Services Informatiques est aussi en charge d'assurer que l'organisation atteint ses résultats business attendus.
super user	superutilisateur	<i>(ITIL Service Operation)</i> A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Utilisateur qui aide d'autres utilisateurs et les assiste dans leur communication avec le Centre de Services ou d'autres entités du fournisseur de service informatique. Les superutilisateurs ont souvent une expertise en rapport avec les processus business soutenus par un service informatique. Ils fournissent habituellement une assistance pour les incidents mineurs et de la formation.
supplier	fournisseur	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. See also supply chain; underpinning contract.	<i>(ITIL Stratégie des Services) (ITIL Conception des Services)</i> Tierce partie en charge de la fourniture de biens ou de services qui sont nécessaires à la fourniture de services informatiques. Exemples de fournisseurs : revendeurs de matériel et de logiciels standards, fournisseurs de réseau et de télécoms et organisations d'externalisation. Voir aussi chaîne d'approvisionnement ; contrat de sous-traitance.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
supplier and contract management information system (SCMIS)	système d'information de la gestion des fournisseurs et des contrats (SCMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Ensemble d'outils, de données et d'informations qui sont utilisés pour soutenir la Gestion des Fournisseurs. <i>Voir aussi</i> système de gestion des connaissances des services.
supplier management	Gestion des Fournisseurs	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. <i>See also</i> supplier and contract management information system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Processus en charge d'obtenir, de la part des fournisseurs, la valeur pour l'argent investi, d'assurer que tous les contrats avec les fournisseurs soutiennent les besoins du business et que tous les fournisseurs remplissent leurs engagements contractuels. <i>Voir aussi</i> système d'information de la gestion des fournisseurs et des contrats.
supply chain	chaîne d'approvisionnement	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Activités d'une chaîne de valeur exécutées par des fournisseurs. Une chaîne d'approvisionnement implique de multiples fournisseurs, chacun ajoutant de la valeur au produit ou au service. <i>Voir aussi</i> réseau de création de valeur.
support group	groupe de support	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. <i>See also</i> technical management.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Groupe de personnes ayant des compétences techniques. Les groupes de support fournissent le assistance technique réclamée par l'ensemble des processus de gestion des services informatiques. <i>Voir aussi</i> Gestion Technique.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
support hours	heures de support	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	<i>(ITIL Conception des Services) (ITIL Exploitation des Services)</i> Heures auxquelles l'assistance est disponible pour les utilisateurs. Normalement ce sont les horaires d'ouverture du Centre de Services. Les heures de support doivent être définies dans un accord sur les niveaux de service et peut être différent des heures de service. Par exemple, les heures de service peuvent être 24h/24 et les heures de support seront 7h00 à 19h00.
supporting service	service de soutien	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Service informatique qui n'est pas directement utilisé par le business, mais qui est nécessaire au fournisseur de services informatiques pour fournir des services visibles au business (par exemple un service d'annuaire ou un service de sauvegarde). Les services de soutien peuvent aussi comprendre des services informatiques uniquement utilisés par le fournisseur. Tous les services de soutien opérationnels, y compris ceux qui sont prêt à déployer, sont enregistrés dans le catalogue des services avec de l'information concernant leurs relations avec les services visibles au business et les autres CI.
SWOT analysis	analyse SWOT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Technique qui passe en revue et analyse les forces et les faiblesses internes d'une organisation, ainsi que les opportunités et les menaces extérieures auxquelles elle doit faire face. SWOT signifie Forces (Strengths), Faiblesses (Weaknesses), Opportunités (Opportunities) et Menaces (Threats).

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
system	système	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <p>A computer system including hardware, software and applications</p> <p>A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system</p> <p>A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions.</p>	<p>Un certain nombre de choses reliées entre elles, fonctionnant ensemble pour atteindre un objectif global. Par exemple :</p> <p>Un système informatique incluant matériel, logiciels et applications.</p> <p>Un système de gestion, incluant un référentiel de politiques, processus, fonctions, standards, guides de bonnes pratiques et outils qui sont planifiés et gérés ensemble. Par exemple, un système de gestion de la qualité.</p> <p>Un système de gestion de base de données ou un système d'exploitation qui comprend plusieurs modules logiciels conçus pour exécuter un ensemble de fonctions associées.</p>
system management	gestion des systèmes	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	Partie de la gestion des services informatiques qui s'intéresse davantage à la gestion de l'infrastructure informatique qu'aux processus.
tactical	tactique	The middle of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Tactical activities include the medium-term plans required to achieve specific objectives, typically over a period of weeks to months.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Niveau intermédiaire des trois niveaux de planification et de fourniture (stratégique, tactique, opérationnel). Les activités tactiques incluent les plans à moyen terme nécessaires pour atteindre des objectifs spécifiques, habituellement sur une période de quelques semaines ou quelques mois.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
technical management	Gestion Technique	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Fonction en charge de la fourniture des compétences techniques en soutien des services et de l'infrastructure informatiques. La Gestion Technique définit les rôles des groupes de support, ainsi que les outils, processus et procédures nécessaires.
technical observation (TO)	observation technique (TO)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services) (ITIL Exploitation des Services)</i> Technique servant à l'amélioration du service, l'investigation des problèmes et la Gestion de la Disponibilité. L'équipe de support technique doit surveiller le comportement et les performances d'un service informatique et faire des recommandations pour son amélioration.
technical support	support technique	See technical management.	Voir Gestion Technique.
tension metrics	métriques en tension	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Ensemble de métriques associées, dans lesquelles les améliorations d'une des métriques ont un effet négatif sur une autre. Les métriques en tension sont conçues pour assurer qu'un équilibre adéquat est obtenu.
terms of reference (TOR)	termes de référence (TOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Document spécifiant les exigences, le périmètre, les livrables, les ressources et le calendrier d'un projet ou d'une activité.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
test	test	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. <i>See also</i> acceptance; service validation and testing.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activité ayant pour but de vérifier qu'un élément de configuration, un service informatique, un processus, etc. correspond à ses spécifications ou aux exigences convenues. <i>Voir aussi</i> acceptation ; Validation et Tests de Service.
test environment	environnement de tests	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Environnement sous contrôle servant à tester des éléments de configuration, des mises en production, des services informatiques, des processus, etc.
third party	tierce partie	A person, organization or other entity that is not part of the service provider's own organization and is not a customer – for example, a software supplier or a hardware maintenance company. Requirements for third parties are typically specified in contracts that underpin service level agreements. <i>See also</i> underpinning contract.	Personne, organisation, ou toute autre entité qui ne fait partie de la propre organisation d'un fournisseur de service et qui n'est pas un client – par exemple un fournisseur de logiciels, une société de maintenance de matériel. Les exigences envers les tierces parties sont habituellement spécifiées dans des contrats qui viennent en appui des accords sur les niveaux de service. <i>Voir aussi</i> contrat de sous-traitance.
third-line support	troisième niveau de support	<i>(ITIL Service Operation)</i> The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Troisième niveau dans la hiérarchie des groupes de support impliqués dans la résolution des incidents et l'investigation des problèmes. Chaque niveau contient davantage de compétences spécialisées ou dispose de davantage de temps ou d'autres ressources.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
threat	menace	A threat is anything that might exploit a vulnerability. Any potential cause of an incident can be considered a threat. For example, a fire is a threat that could exploit the vulnerability of flammable floor coverings. This term is commonly used in information security management and IT service continuity management, but also applies to other areas such as problem and availability management.	Tout ce qui peut exploiter une vulnérabilité. Toute cause potentielle d'incident peut être considérée comme une menace. Par exemple, un incendie est une menace pouvant exploiter la vulnérabilité des revêtements de sol inflammables. Ce terme est communément utilisé par la Gestion de la Sécurité de l'Information (ISM) et la Gestion de la Continuité des Services Informatiques (ITSCM), mais s'applique aussi à d'autres domaines tels que la Gestion des Problèmes et la Gestion de la Disponibilité.
threshold	seuil	The value of a metric that should cause an alert to be generated or management action to be taken. For example, 'Priority 1 incident not solved within four hours', 'More than five soft disk errors in an hour', or 'More than 10 failed changes in a month'.	Valeur d'une métrique qui pourrait provoquer le déclenchement d'une alerte ou la mise en place d'une action de gestion. Par exemple « Incident de priorité 1 non résolu en 4 heures », « plus de 5 erreurs logiques disque en une heure » ou « plus de 10 échecs de changement en un mois ».
throughput	débit	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Mesure du nombre de transactions ou autres opérations effectuées dans un délai donné. Par exemple, 5000 courriels envoyés par heure ou 200 accès disque par seconde.
total cost of ownership (TCO)	coût total de possession (TCO)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. See also total cost of utilization.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Méthodologie qui aide à la prise de décision en termes d'investissement. Le TCO évalue l'ensemble du coût de la possession tout au long du cycle de vie d'un élément de configuration, pas seulement le coût initial ou son prix d'achat. Voir aussi coût total d'utilisation.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
total cost of utilization (TCU)	coût total d'utilisation (TCU)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. See also total cost of ownership.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Méthodologie qui aide à la prise de décision en termes d'investissement et d'approvisionnement en services. Le coût total d'utilisation évalue l'ensemble du coût pour le client du cycle de vie d'un service informatique. Voir aussi coût total de possession.
total quality management (TQM)	gestion par la qualité totale (TQM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Méthodologie pour gérer l'amélioration continue à l'aide d'un système de gestion de la qualité. La gestion par la qualité totale établit une culture impliquant toutes les personnes de l'organisation dans un processus de surveillance et d'amélioration continues.
transaction	transaction	A discrete function performed by an IT service – for example, transferring money from one bank account to another. A single transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these are completed successfully or none of them is carried out.	Fonction unitaire exécutée par un service informatique – par exemple, transférer de l'argent d'un compte bancaire à un autre. Une seule transaction peut impliquer de nombreux ajouts, suppressions et modifications de données. Soit elles réussissent toutes, soit aucune d'entre elles n'est effectuée.
transfer cost	coût de transfert	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a transfer cost.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Type de coût qui enregistre une dépense réalisée pour le compte d'une autre partie de l'organisation. Par exemple, le fournisseur de services informatiques peut payer un consultant externe utilisé par le département financier et lui transférer son coût. Le fournisseur de service informatique peut enregistrer celui-ci comme un coût de transfert.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
transition	transition	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Changement d'état, correspondant à la progression d'un service informatique ou autre élément de configuration d'une étape de son cycle de vie vers la suivante.
transition planning and support	Planification et Support à la Transition	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Processus en charge de planifier tous les processus de transition de service et de coordonner les ressources qui leur sont nécessaires.
trend analysis	analyse de tendance	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Analyse des données permettant d'identifier des schémas relatifs au temps. L'analyse des tendances est employée par la Gestion des Problèmes afin d'identifier les défaillances habituelles ou les éléments de configuration fragiles, et par la Gestion de la Capacité comme outil de modélisation pour prédire un futur comportement. Elle est aussi utilisée comme outil de gestion pour identifier les déficiences dans les processus de gestion des services informatiques.
tuning	réglage	The activity responsible for planning changes to make the most efficient use of resources. Tuning is most commonly used in the context of IT services and components. Tuning is part of capacity management, which also includes performance monitoring and implementation of the required changes. Tuning is also called optimization, particularly in the context of processes and other non-technical resources.	Activité en charge de la planification des changements afin d'avoir l'usage le plus efficient des ressources. Le réglage est plus communément utilisé dans le cadre des services informatiques et des composants. Le réglage fait partie de la Gestion de la Capacité, qui inclut aussi la surveillance des performances et l'implantation des changements requis. Le réglage est aussi appelé « optimisation », particulièrement dans le contexte des processus et des autres ressources non techniques.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
Type I service provider	fournisseur de service de type I	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Fournisseur de service interne qui est intégré à une unité business. Il peut y avoir plusieurs fournisseurs de services de type I au sein d'une organisation.
Type II service provider	fournisseur de service de type II	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Fournisseur de services interne qui fournit des services informatiques partagés par plusieurs unités business. Les fournisseurs de services informatiques de type II sont aussi appelés « unités de services partagés ».
Type III service provider	fournisseur de service de type III	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Fournisseur de services qui fournit des services informatiques à des clients externes.
underpinning contract (UC)	contrat de sous-traitance (UC)	<i>(ITIL Service Design)</i> A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Contrat passé entre un fournisseur de service informatique et une tierce partie. La tierce partie fournit des biens ou des services qui soutiennent la fourniture d'un service informatique à un client. Le contrat de sous-traitance définit les cibles et les responsabilités qui sont nécessaires pour atteindre les cibles de niveau de service convenues d'un ou plusieurs accords sur les niveaux de service.
unit cost	coût unitaire	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Coût pour le fournisseur de service informatique de la fourniture d'un composant unitaire d'un service informatique. Par exemple, le coût d'un ordinateur de bureau ou d'une transaction.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
urgency	urgence	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Transition des Services) (ITIL Conception des Services)</i> Mesure du temps que met un incident, un problème ou un changement à avoir un impact significatif sur le business. Par exemple, un incident à fort impact peut avoir une urgence faible, si cet impact n'affecte pas le business avant la fin de l'exercice financier. Impact et urgence servent à attribuer un niveau de priorité.
usability	facilité d'utilisation	<i>(ITIL Service Design)</i> The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Facilité avec laquelle une application, un produit ou un service informatique peut être utilisé. Les exigences de facilité d'utilisation sont souvent incluses dans le relevé des besoins.
use case	scénario d'utilisation	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Technique utilisée pour définir la fonctionnalité requise et les objectifs, et pour la conception de tests. Les scénarios d'utilisation définissent des cas de figure réalistes décrivant les interactions entre les utilisateurs et un service informatique ou un autre système.
user	utilisateur	A person who uses the IT service on a day-to-day basis. Users are distinct from customers, as some customers do not use the IT service directly.	Personne qui utilise quotidiennement un service informatique. Les utilisateurs se distinguent des clients, car certains clients n'utilisent pas directement le service informatique.
user profile (UP)	profil d'utilisateur (UP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Schéma des demandes des utilisateurs envers les services informatiques. Chaque profil d'utilisateur comporte un ou plusieurs profils d'activité business (PBA).

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
utility	utilité	<i>(ITIL Service Strategy)</i> 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 able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Fonctionnalité offerte par un produit ou un service informatique pour satisfaire un besoin particulier. L'utilité est souvent résumée par « que fait ce service », et peut être utilisée pour déterminer si un service est capable de répondre aux résultats requis, ou « adapté au besoin ». La valeur business d'un service informatique est créée par la combinaison de son utilité et de sa garantie. <i>Voir aussi</i> Validation et Tests de Service.
validation	validation	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. <i>See also</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activité assurant qu'un service informatique, processus, plan ou autre livrable, nouveau ou changé, correspond aux besoins du business. La validation assure que les exigences du business sont satisfaites même si celles-ci ont changé depuis la conception d'origine. <i>Voir aussi</i> acceptation ; qualification ; Validation et Tests de Service ; vérification
value chain	chaîne de valeur	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Suite de processus qui crée un produit ou un service ayant une valeur pour un client. Chaque étape de la séquence se construit sur les précédentes et contribue à l'ensemble du produit ou du service. <i>Voir aussi</i> réseau de création de valeur.
value for money	valeur pour l'argent investi	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. <i>See also</i> cost benefit analysis.	Mesure informelle de la rentabilité. La valeur pour l'argent investi est souvent basée sur la comparaison des coûts des solutions alternatives. <i>Voir aussi</i> analyse coûts-bénéfices.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
value network	réseau de création de valeur	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. <i>See also</i> partnership; value chain.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Ensemble complexe de relations entre deux groupes ou organisations, voire plus. La valeur est produite grâce aux échanges de compétences, d'informations, de biens ou de services. <i>Voir aussi</i> partenariat ; chaîne de valeur.
value on investment (VOI)	valeur sur investissement (VOI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL Amélioration Continue des Services)</i> Mesure du bénéfice escompté d'un investissement. La valeur sur investissement prend en compte à la fois les bénéfices financiers et les bénéfices intangibles. <i>Voir aussi</i> retour sur investissement.
variable cost	coût variable	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Coût dépendant de la quantité d'utilisation d'un service informatique, du nombre de produits fabriqués, du nombre et du type d'utilisateurs, ou de quelque ce soit d'autre ne pouvant pas être fixé à l'avance.
variance	variance	The difference between a planned value and the actual measured value. Commonly used in financial management, capacity management and service level management, but could apply in any area where plans are in place.	Différence entre la valeur prévue et la valeur réelle mesurée. Souvent utilisée par la Gestion Financière, la Gestion de la Capacité et la Gestion des Niveaux de Service, mais pourrait s'appliquer dans de nombreux domaines où des plans sont mis en place.
verification	vérification	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. <i>See also</i> acceptance; validation; service validation and testing.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activité s'assurant qu'un service informatique, processus, plan ou autre livrable, nouveau ou changé, est complet, précis, fiable et correspond à sa spécification. <i>Voir aussi</i> acceptation ; validation ; Validation et Tests de Service.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
verification and audit	vérification et audit	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Activités en charge d'assurer que l'information contenue dans le système de gestion des configurations est correcte et que tous les éléments de configuration ont été identifiés et enregistrés. La vérification inclut les contrôles de routine qui font partie des autres processus – par exemple, vérifier le numéro de série d'un ordinateur de bureau lorsqu'un utilisateur soumet un incident. L'audit est une vérification périodique formelle.
version	version	<i>(ITIL Service Transition)</i> A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	<i>(ITIL Transition des Services)</i> Une version sert à identifier la base de référence spécifique d'un élément de configuration. Habituellement, les versions utilisent une convention pour l'attribution de leur nom permettant de définir une séquence ou de dater chacune des bases de référence. Par exemple, l'application de paye version 3 contient une fonctionnalité mise à jour depuis la version 2.
vision	vision	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. <i>See also</i> mission.	Description de ce qu'une organisation souhaite devenir dans le futur. Une vision est créée par le senior management et sert à influencer la culture et la planification stratégique. <i>Voir aussi</i> mission.
vital business function (VBF)	fonction business vitale (VBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management.	<i>(ITIL Conception des Services)</i> Partie d'un processus business qui est essentielle pour le succès du business. Les fonctions business vitales sont d'une importance considérable pour la Gestion de la Continuité du Business, la Gestion de la Continuité des Services Informatiques, la Gestion de la Disponibilité.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
vulnerability	vulnérabilité	A weakness that could be exploited by a threat – for example, an open firewall port, a password that is never changed, or a flammable carpet. A missing control is also considered to be a vulnerability.	Faiblesse qui pourrait être exploitée par une menace – par exemple, un port de pare-feu ouvert, un mot de passe qui n'est jamais changé ou une moquette inflammable. Un contrôle manquant est également considéré comme une vulnérabilité.
warm standby	reprise à chaud	See intermediate recovery.	Voir reprise intermédiaire.
warranty	garantie	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	<i>(ITIL Stratégie des Services)</i> Assurance qu'un produit ou un service va répondre aux exigences convenues. Ceci peut être un accord formel tel un accord sur les niveaux de service ou un contrat, ou un message marketing ou une image de marque. La garantie réfère à l'aptitude d'un service à être disponible quand nécessaire, à fournir la capacité requise, et à fournir la fiabilité requise en termes de continuité et de sécurité. La garantie peut se résumer à « comment le service est fourni », et peut servir à déterminer si le service est « adapté à l'utilisation ». La valeur business d'un service informatique est créée de la combinaison de son utilité et de sa garantie. Voir aussi Validation et Tests de Service.
work in progress (WIP)	travail en cours (WIP)	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	État signifiant que des activités ont commencé mais ne sont pas encore terminées. Communément employé comme un état pour les incidents, les problèmes, les changements, etc.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
work instruction	instruction de travail	A document containing detailed instructions that specify exactly what steps to follow to carry out an activity. A work instruction contains much more detail than a procedure and is only created if very detailed instructions are needed.	Document contenant des instructions détaillées qui spécifient exactement quelles sont les étapes à effectuer pour mener à bien une activité. Une instruction de travail contient beaucoup plus de détails qu'une procédure et n'est créée que si des instructions très détaillées sont nécessaires.
work order	ordre de travail	A formal request to carry out a defined activity. Work orders are often used by change management and by release and deployment management to pass requests to technical management and application management functions.	Demande formelle pour exécuter une activité définie. Les ordres de travail sont souvent utilisés par la Gestion des Changements et la Gestion des Mises en Production et des Déploiements pour transmettre des demandes aux fonctions de Gestion Technique et Gestion des Applications.
workaround	solution de contournement	<i>(ITIL Service Operation)</i> Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	<i>(ITIL Exploitation des Services)</i> Réduire ou éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible – par exemple, en redémarrant un élément de configuration défaillant. Les solutions de contournement des problèmes sont documentées dans les enregistrements d'erreurs connues. Les solutions de contournement des incidents qui n'ont pas été associées aux enregistrements des problèmes sont documentées dans les enregistrements d'incidents.

Terme anglais	Terme français	Définition anglaise	Définition française
workload	charge de travail	The resources required to deliver an identifiable part of an IT service. Workloads may be categorized by users, groups of users, or functions within the IT service. This is used to assist in analysing and managing the capacity, performance and utilization of configuration items and IT services. The term is sometimes used as a synonym for throughput.	Ressources nécessaires pour livrer une partie identifiable d'un service informatique. Les charges de travail peuvent être classées par catégorie, selon les utilisateurs, les groupes d'utilisateurs ou les fonctions d'un service informatique. Cela sert à aider à analyser et à gérer la capacité, la performance et l'utilisation des éléments de configuration et des services informatiques. Le terme « charge de travail » est parfois utilisé comme un synonyme de « débit ».

## Liste des abréviations

Abréviation anglaise	Abréviation française	Forme anglaise complète	Forme française complète
ACD	ACD	automatic call distribution	distribution automatique d'appels
AM	AM	availability management	Gestion de la Disponibilité
AMIS	AMIS	availability management information system	système d'information de la gestion de la disponibilité
ASP	ASP	application service provider	fournisseur de services applicatifs
AST	AST	agreed service time	temps de service convenu
BCM	BCM	business continuity management	Gestion de la Continuité du Business
BCP	BCP	business continuity plan	plan de continuité du business
BIA	BIA	business impact analysis	analyse d'impact sur le business
BMP	BMP	Best Management Practice	Meilleures Pratiques de Gestion
BRM	BRM	business relationship manager	gestionnaire des relations business
BSI	BSI	British Standards Institution	British Standards Institution
CAB	CAB	change advisory board	comité consultatif sur les changements
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	frais d'investissement

CCM	CCM	component capacity management	Gestion de Capacité des Composants
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	analyse d'impact de la défaillance de composants
CI	CI	configuration item	élément de configuration
CMDB	CMDB	configuration management database	base de données de gestion des configurations
CMIS	CMIS	capacity management information system	système d'information de gestion de la capacité
CMM	CMM	capability maturity model	Capability Maturity Model
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	Capability Maturity Model Integration
CMS	CMS	configuration management system	système de gestion des configurations
COBIT	COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	Control Objectives for Information and related Technology
COTS	COTS	commercial off the shelf	produit du commerce
CSF	CSF	critical success factor	facteur critique de succès
CSI	CSI	continual service improvement	Amélioration Continue des Services
CTI	CTI	computer telephony integration	couplage téléphonie-informatique
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	Données -> Information -> Connaissance -> Sagesse
DML	DML	definitive media library	bibliothèque des supports définitifs

ECAB	ECAB	emergency change advisory board	comité consultatif sur les changements urgents
ELS	ELS	early life support	support de début de vie
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	eSourcing Capability Model for Client Organizations
FTA	FTA	fault tree analysis	analyse par arbre de pannes
IRR	IRR	internal rate of return	taux de rendement interne
ISG	ISG	IT steering group	groupe de pilotage informatique
ISM	ISM	information security management	Gestion de la Sécurité de l'Information
ISMS	ISMS	information security management system	système de gestion de la sécurité de l'information
ISO	ISO	International Organization for Standardization	Organisation internationale de normalisation
ISP	ISP	internet service provider	fournisseur de service internet
IT	IT	information technology	technologies de l'information
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	Gestion de la Continuité des Services Informatiques
ITSM	ITSM	IT service management	gestion des services informatiques
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	IT Service Management Forum
IVR	IVR	interactive voice response	serveur vocal interactif
KEDB	KEDB	known error database	base de données des erreurs connues

KPI	KPI	key performance indicator	indicateur clé de Performance
LOS	LOS	line of service	ligne de service
MIS	MIS	management information system	système de gestion de l'information
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	Gestion de Risque
MTBF	MTBF	mean time between failures	intervalle moyen entre les défaillances
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	intervalle moyen entre les incidents de service
MTRS	MTRS	mean time to restore service	délai moyen de restauration du service
MTTR	MTTR	mean time to repair	délai moyen de réparation
NPV	NPV	net present value	valeur nette actualisée
OLA	OLA	operational level agreement	accord sur les niveaux opérationnels
OPEX	OPEX	operational expenditure	dépense opérationnelle
PBA	PBA	pattern of business activity	profil d'activité business
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	Planifier-Faire-Vérifier-Agir
PFS	PFS	prerequisite for success	prérequis au succès
PIR	PIR	post-implementation review	revue post implémentation
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	Guide du Corpus des Connaissances en Gestion de Projet
PMI	PMI	Project Management Institute	Institut de Gestion de Projet

PMO	PMO	project management office	bureau de gestion de projets
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	PRojects IN Controlled Environments
PSO	PSO	projected service outage	interruption projetée du service
QA	QA	quality assurance	assurance qualité
QMS	QMS	quality management system	système de gestion de la qualité
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	Responsable, Imputable (Accountable), Consulté et Informé
RCA	RCA	root cause analysis	analyse de la cause première
RFC	RFC	request for change	demande de changement
ROA	ROA	return on assets	retour sur actifs
ROI	ROI	return on investment	retour sur investissement
RPO	RPO	recovery point objective	objectif de point de reprise
RTO	RTO	recovery time objective	objectif de temps de reprise
SAC	SAC	service acceptance criteria	critères d'acceptation d'un service
SACM	SACM	service asset and configuration management	Gestion des Actifs de Service et des Configurations
SAM	SAM	software asset management	Gestion des Actifs Logiciels
SCM	SCM	service capacity management	Gestion de la Capacité des Services

SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	système d'information de la gestion des fournisseurs et des contrats
SDP	SDP	service design package	package de conception de service
SFA	SFA	service failure analysis	analyse des défaillances de service
SIP	SIP	service improvement plan	plan d'amélioration de service
SKMS	SKMS	service knowledge management system	système de gestion des connaissances des services
SLA	SLA	service level agreement	accord sur les niveaux de service
SLM	SLM	service level management	Gestion des Niveaux de Service
SLP	SLP	service level package	package des niveaux de service
SLR	SLR	service level requirement	exigence de niveau de service
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	spécifique, mesurable, atteignable, en rapport, limité dans le temps
SMIS	SMIS	security management information system	système d'Information de la gestion de la sécurité
SMO	SMO	service maintenance objective	objectif de maintenance des services
SoC	SoC	separation of concerns	séparation des préoccupations
SOP	SOP	standard operating procedure	procédures standards d'exploitation
SOR	SOR	statement of requirements	relevé des besoins

SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	(loi) Sarbanes-Oxley
SPI	SPI	service provider interface	interface avec le fournisseur de service
SPM	SPM	service portfolio management	Gestion du Portefeuille des Services
SPOF	SPOF	single point of failure	point de défaillance unique
TCO	TCO	total cost of ownership	coût total de possession
TCU	TCU	total cost of utilization	coût total d'utilisation
TO	TO	technical observation	observation technique
TOR	TOR	terms of reference	termes de référence
TQM	TQM	total quality management	gestion par la qualité totale
UC	UC	underpinning contract	contrat de sous-traitance
UP	UP	user profile	profil d'utilisateur
VBF	VBF	vital business function	fonction business vitale
VOI	VOI	value on investment	valeur sur investissement
WIP	WIP	work in progress	travail en cours

Le Swirl logo™ est une marque du Cabinet Office

ITIL® est une marque déposée du Cabinet Office

PRINCE2® est une marque déposée du Cabinet Office

M\_o\_R® est une marque déposée du Cabinet Office