

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Terminology List in English	Final V3 Translation
Acceptance	קבלה
Acceptance criteria	אמת מידה לקבלה
Acceptance environment	סביבת קבלה
Acceptance test	מבחני קבלה
Access control	בקרת גישה
Access Management	ניהול גישה
Accessibility	נגישות
Account Manager	מנהל לקוח
Accounting	חשבונאות
Accredited	מוסמך
Active Monitoring	ניטור פעיל
Activity	פעילות
Activity Based Costing (ABC)	תמחור מבוסס פעילות (ABC)
Adaptive maintenance	תחזוקה מותאמת
Additive maintenance	תחזוקה מוספת
Agreed Service Time (AST)	זמן שירות מוסכם (AST)
Agreement	הסכם
Alert	התרעה
Analytical Modelling	דיגום אנליטי
Application	יישום
Application development	פיתוח יישום
Application framework	מסגרת סביבת היישום
Application maintenance	תחזוקת יישום
Application Management	ניהול יישום
Application Management function	תיפקוד מנהל היישום
Application Portfolio	תיק יישומים
Application Service Provider (ASP)	ספק שירותי יישום (ASP)
Application Sizing	מידוד היישום
Application software	תכנה יישומית
Architecture	ארכיטקטורה
Archive	ארכיון
Assembly	מכלול
Assessment	מבדק
Asset	נכס
Asset Management	ניהול נכסים
Asset Manager	מנהל נכסים
Asset Register	מרשם נכסים
Assurance	הבטחה
Attribute	מאפיין
Audit	ביקורת
Auditability	ניתן לבקרה
Authentic	אמית'
Authentication	אימות זהות
Authorisation	הרשאה
Authorised Examination Centre (AEC)	מרכז בחינה מורשה (AEC)
Authority (1) - as in authorization	סמכות (1) - כהרשאה
Authority (2) - as in responsibility	סמכות (2) - כאחריות
Authority Matrix	טבלת הרשאות
Automatic Call Distribution (ACD)	הפצת קריאות ממוכנת (ACD)
Availability	זמינות
Availability Management	ניהול זמינות

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Availability Management Database (AMDB)	בסיס נתוני ניהול זמינות (AMDB)
Availability Management Information System (AMIS)	מערכת לניהול זמינות (AMIS)
Availability Plan	תכנית זמינות
Back-out Plan	תכנית שחזור
Backup	גיבוי
Balance Check	בדיקת איזון
Balanced Scorecard (BSC)	כרטיס ניקוד מאוזן (BSC)
Baseline	קו בסיס
Baseline Configuration	תצורת ייחוס
Baseline Security	אבטחת תצורת ייחוס
Benchmark	בוחן ביצועים
Benchmarking	מידוד
Best Practice	נוהג מיטבי
Billing	התחשבות
Biometrics	ביומטריה
Brainstorming	סיעור מוחות
British Standards Institution (BSI)	מכון התקנים הבריטי (BSI)
Budget (1) - as in the available sum of money	תקציב (1) - כזמינות סכום כסף
Budget (2) - as in estimated cost & income	תקציב (2) - כהערכת עלויות והכנסות
Budgeting (1) - as in the setting the available sum of money	תקצוב (1) - כהקצאת סכום כסף
Budgeting (2) - as in estimating cost & income	תיקצוב (2) - כהערכה של עלויות והכנסות
Bug	באג
Build	בניה
Build Environment	סביבת בניה
Business (1) - as in "company"	עסק/ים (1) - כ"החברה"
Business (2) - as in "customer"	עסק/ים (2) - כ"לקוח"
Business (3) - as in "market sector"	עסק/ים (3) - כ"מגזר שוקי"
Business Capacity Management (BCM)	ניהול קיבולת על בסיס תחזית עסקית (BCM)
Business Case	מקרה עסקי
Business Continuity Management (BCM)	ניהול המשכיות עסקית (BCM)
Business Continuity Plan (BCP)	תכנית המשכיות עסקית (BCP)
Business Continuity Team	צוות המשכיות עסקית
Business Customer	לקוח עסקי
Business Driver	תמריץ עסקי
Business environment	הסביבה העסקית
Business function	פונקציה עסקית
Business Impact Analysis (BIA)	ניתוח השפעה עסקית (BIA)
Business IT Alignment (BITA)	התאמת ה-IT לצרכים העסקיים (BITA)
Business needs	צרכים עסקיים
Business Objective	יעד עסקי
Business Operations	תפעול עסקי
Business outcome	תוצאות עסקיות
Business Perspective	תשקופת עסקית
Business Process	תהליך עסקי
Business process outsourcing (BPO)	תהליך מיקור חוץ של העסק (BPO)
Business recovery objective	יעדי התאוששות העסק
Business recovery plan	תכנית התאוששות העסק
Business recovery team	צוות התאוששות העסק

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Business Relationship Management (BRM)	ניהול קשרים עסקיים (BRM)
Business Relationship Manager (BRM)	מנהל קשרים עסקיים (BRM)
Business request	בקשה עסקית
Business Requirement	צורך עסקי
Business Service	שירות עסקי
Business Service Management (BSM)	ניהול השירות העסקי (BSM)
Business Unit (BU)	יחידה עסקית (BU)
Business value	הערך עסקי
Bypass	מעקף
Call	קריאה
Call Centre	מרכז קריאות
Call Type	סוג קריאה
Capability	יכולת
Capability Maturity Model (CMM)	מודל בשלות היכולת (CMM)
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	מודל משולב של בשלות היכולת (CMMI)
Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	מודל יכולת לאירגוני לקוחות (eSCM-CL)
Capacity	קיבולת
Capacity Database (CDB)	בסיס נתוני קיבולת (CDB)
Capacity Management	ניהול קיבולת
Capacity Management Information System (CMIS)	מערכת ניהול נתוני קיבולת (CMIS)
Capacity Plan	תכנית קיבולת
Capacity Planning	תכנון קיבולת
Capital Cost	עלות ההון
Capital Expenditure (CAPEX)	הוצאה הונית (CAPEX)
Capital Item	פריט הוני
Capitalization	היוון
Category	סוג
Cause / Effect Diagram	תרשים סובב / מסובב (CED)
CCTA Risk Analysis & Management Method	שיטת CCTA לניתוח וניהול סיכונים (CRAMM)
Central point of contact	נקודת קשר מרכזית
Central Service Desk	מרכז שירות מרכזי
Certificate	תעודת הסמכה
Certification	הסמכה
Certification Authority (CA)	רשות הסמכה (CA)
Certify	להסמיך
Change	שינוי
Change Advisory Board (CAB)	מועצה מיעצת לשינויים (CAB)
Change authority	סמכות השינוי
Change Case	תיק השינוי
Change History	היסטוריית שינויים
Change log	תיעוד השינוי
Change Management	ניהול שינויים
Change manager	מנהל שינויים
Change Model	מודל שינויים
Change Record	רשומת שינויים
Change Request	בקשה לשינוי
Change Schedule	תזמון שינויים
Change window	חלון השינוי
Chargeable unit	יחידת החיוב
Charging	חיוב

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Charging Policy	מדיניות חיוב
Charging Process	תהליך חיוב
Chief Sourcing Officer (CSO)	מנהל רכש ראשי (CSO)
Chief Technical Officer (CTO)	מנהל טכנולוגיות ראשי (CTO)
Chronological Analysis	ניתוח כרונולוגי
CI Type	סוג פ-ת (פריט תצורה)
Clarity	בהירות
Classification	סיווג
Clean desk	שולחן נקי
Client	לקוח
Closed	סגור
Closure	סגירה
Closure Code	קוד סגירה
Code of Practice (COP)	הנחיות לבצוע (COP)
Cold Standby	גיבוי קר
Command, control and communications	שליטה, בקרה ותקשורת
Commercial off the Shelf (COTS)	מוצרי מדף מסחריים (COTS)
Communication facility	מיתקן תקשורת
Compatibility	תאימות
Completeness	שלימות
Complexity	מורכבות
Compliance	ציות
Compliance costs	עלויות התאמה לסטנדרט
Component	רכיב
Component Capacity Management (CCM)	ניהול קיבולת רכיבים (CCM)
Component CI	רכיב CI
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	ניתוח השפעת כשלון רכיב (CFIA)
Compromise (1) - as in settlement of differences in intermediate solution	התפשרות (1) - כהסדרת ההבדלים בפתרון הביניים
Compromise (2) - as in expose to suspicion, discredit	התפשרות (2) - להתפשר על
Computer Aided Systems Engineering (CASE)	תכנון מונחה מחשב (CASE)
Computer Telephony Integration (CTI)	שילוב טלפוניה ומחשב (CTI)
Concurrent	בו זמנית
Confidentiality	סודיות
Confidentiality, Integrity and Availability (CIA)	סודיות, שלימות וזמינות (CIA)
Configuration	תצורה
Configuration and Change Management (C&CM)	ניהול תצורה ושינויים (C&CM)
Configuration Baseline	תצורת ייחוס
Configuration Control	בקרת תצורה
Configuration Identification	זיהוי תצורה
Configuration Item (CI)	פריט תצורה (CI)
Configuration Management	ניהול תצורה
Configuration Management Database (CMDB)	בסיס נתוני תצורה (CMDB)
Configuration management system (CMS)	מערכת ניהול תצורה (CMS)
Configuration manager	מנהל תצורה
Configuration Record	רשומת תצורה
Configuration Status Accounting	דיווח מצב תצורה
Configuration Structure	מבנה תצורה
Configuration Verification and Audit	אימות ובקרת תצורה

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Configure	קביעת תצורה
Connectivity	קישוריות
Continual Service Improvement (CSI)	שיפור שירות מתמשך (CSI)
Continual Service Improvement Model	מודל שיפור שירות מתמשך
Continual Service Improvement Programme (CSIP)	תוכנית שיפור שירות מתמשכת (CSIP)
Continuity	המשכיות
Continuity manager	מנהל המשכיות
Continuous Availability	זמינות רציפה
Continuous Improvement	שיפור רציף/שיפור מתמשך
Continuous Operation	פעולה רציפה
Contract	חוזה
Contract Manager	מנהל חוזה
Contract Portfolio	תיק חוזה
Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	COBIT
Control perspective	היבט בקרה
Control Processes	תהליכי בקרה
Control, a	בקרה/פיקוח
Control, to	לבקר/לפקח
Controllability	יכולת שליטה
Core Service	שירות ליבה
Core service package (CSP)	חבילת שירות/י ליבה (CSP)
Correctability	יכולת תיקון
Corrective maintenance	תחזוקה מתקנת
Corrective measures	אמצעי תיקון
Cost	עלות
Cost Benefit Analysis	ניתוח עלות תועלת
Cost Centre	מרכז עלות
Cost Effectiveness	עלות תועלת
Cost Element	רכיב עלות
Cost Management	ניהול עלויות
Cost Model	מודל עלויות
Cost of Service	עלות השירות
Cost Plus	Cost Plus
Cost Type	סוג עלות
Cost Unit	יחידת עלות
Cost-by-Customer Cost Model	עלות לפי לקוח (CCCM)
Cost-by-Service Cost Model	עלות לפי שירות (CSCM)
Costing	תמחיר
Countermeasure	אמצעי נגד
Course Corrections	תיקוני מסלול
Cracker	מפצח
Crisis Management	ניהול משבר
Critical Success Factor (CSF)	גורם הצלחה קריטי (CSF)
Cryptanalysis	פיצוח צופן
Cryptography	כתב סתרים
CSI policies	מדיניות ה-CSI (Computer Security Institute)
Culture	תרבות
Customer	לקוח/קונה
Customer assets	נכסי לקוח

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Customer Based SLAs	הסכמי שירות עפ"י דרישות הלקוח
Customer Focus	מיקוד לקוח
Customer needs	צרכי לקוח
Customer outcome	תוצאת לקוח
Customer Portfolio	תיק לקוח
Customer Relationship Management (CRM)	ניהול קשרי לקוחות (CRM)
Customer Satisfaction Survey (CSS)	סקר שביעות רצון לקוחות (CSS)
Customer-Managed Use	ניהול רישיונות ע"י הלקוח
Dashboard	לוח מחוונים
Data	נתונים
Data Administration	ניהול נתונים
Data center	מרכז מחשבים
Data collection	איסוף נתונים
Data infrastructure	תשתית נתונים
Data lifecycle	מחזור חיי נתונים
Data mining	כריית נתונים
Data warehouse	מחסן נתונים
Database	בסיס נתונים
Data-Information-Knowledge-Wisdom (DIKW)	נתונים-מידע-ידע-דעת (DIKW)
Decryption	פענוח
Definitive Hardware Store (DHS)	מחסן חומרה מאושרת (DHS)
Definitive Media Library (DML)	ספרייה מדיה מאושרת (DML)
Definitive Software Library (DSL)	ספרייה תוכנה מאושרת (DSL)
Definitive spares	רזרבה מאושרת
Degradability	שחיקות
Degradation	שחיקה
Deliverable	פריט מסופק
Delta Release	גירסת דלתא
Demand Management	ניהול ביקוש
Demand modelling	הדמית ביקוש
Deming Cycle	מעגל דמינג
Dependency	תלות
Deployment	פריסה
Deployment package	חבילת פריסה
Depreciation	פחת
Design	עיצוב
Detection	גילוי
Detection time	זמן גילוי
Development	פיתוח
Development Environment	סביבת פיתוח
Diagnosis	אבחון
Diagnostic Script	תסריט אבחון
Differential Charging	חיוב דיפרנציאלי
Digital signature	חתימה דיגיטאלית
Direct Cost	עלות ישירה
Directory Service	שירותי מדריך
Disaster	אסון
Disaster recovery	התאוששות מאסון
Disaster recovery management	ניהול התאוששות מאסון
Distributed computing	מחשב מבוזר
Distributed system	מערכת מבוזרת
Do Nothing	לא לביצוע

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Document	מסמך
Domain	תחום
Dormant Contract	חוזה לא פעיל
Downsizing	הקטנה
Downtime	זמן השבתה (DT)
Driver	תכנית הנע
Early Life Support (ELS)	תמיכה ראשונית (ELS)
Economies of scale	יתרון לגודל
Economies of scope	יתרון להיקף
Effectiveness	אפקטיביות
Efficiency	יעילות
Elapsed time	פרק זמן
Elements of cost	גורמי עלות
Emergency Change	שינוי חירום
Emergency Change Advisory Board (ECAB)	מועצה מייעצת לשינויי חירום (ECAB)
Emergency Fix	תיקון חירום
Emergency Release	גירסת חירום
Encipher	לקודד
Encryption	הצפנה
End User	משתמש קצה
Enterprise Application Integration (EAI)	תווכה יישומית אירגונית (EAI)
Enterprise architecture	ארכיטקטורה אירגונית
Enterprise Services Architecture (ESA)	ארכיטקטורת שירותים אירגוניים (ESA)
Environment	סביבה
Error	שגיאה
Error Control	בקרת שגיאות
Escalation	הסלמה
Escalation threshold	סף הסלמה
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	מודל יכולת eSourcing לספקי שירות (eSCM-SP)
Estimation	אומדן
European Foundation for Quality Management (EFQM)	העמותה האירופאית לניהול איכות (EFQM)
Evaluation	הערכה
Event	אירוע
Event Management	ניהול אירועים
Examination Board	ועדת בחינה
Examination Institute for Information Science (EXIN)	מוסד בחינה למדעי המידע (EXIN)
Exception Report	דוח חריגים
Exclusiveness	בלעדיות
Expanded Incident Lifecycle	מחזור חיי תקרית מורחב
Expert user	משתמש מומחה
Exploitation	ניצול
External audit	בקרה חיצונית
External Customer	לקוח חיצוני
External Metric	מדד חיצוני
External Service Provider	ספק שירות חיצוני (ESP)
External Sourcing	מיקור חיצוני
Facilities	מיתקנים
Facilities management	ניהול מיתקנים
Failure	כשלון

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	ניתוח סוגי והשפעות כשלון (FMEA)
Fall back	נסיגה
Fast Recovery	התאוששות מהירה
Fault	ליקוי
Fault Management	ניהול ליקויים
Fault Tolerance	סיבולת ליקויים
Fault Tree Analysis (FTA)	ניתוח עץ ליקויים (FTA)
Feedback	משוב
Financial Management	ניהול פיננסי
Financial management for IT services	ניהול פיננסי עבור שירותי IT
Financial year	שנת כספים
First-Line Support	קו תמיכה ראשוני
Fishbone Diagram	תרשים אידרה
Fit for Purpose	התאמה למטרה
Fit for Use	התאמה לשימוש
Fix	לתקן
Fix notes	הערות תיקון
Fixed Cost	עלות קבועה
Fixed Facility	מיתקן קבע
Fixed Price	מחיר קבוע
Flexibility	גמישות
Follow the Sun Support	תמיכה מסביב לעולם
Framework	מסגרת
Fulfilment	מימוש
Full Cost	עלות מלאה
Function (1) - as in purpose	תיפקוד
Function (2) - as in functionality	תיפקוד
Functional Escalation	הסלמה תיפקודית
Functional maintenance	תחזוקה תיפקודית
Functionality	תיפקודיות
Gap Analysis	ניתוח פערים
Goal	מטרה
Going Rate	עלות נוכחית
Good Practice	נוהג טוב
Governance	מימשל
Gradual recovery	שיחזור הדרגתי
Grow the Business (GTB)	הרחבת העסק (GTB)
Guideline	קיום מנחים
Hacker	האקר
Hardware	חומרה
Help Desk	מוקד תמיכה
Helpfulness	סיוע
Hierarchical Escalation	הסלמה היררכית
High Availability	זמינות גבוהה
Hoax	מתחה
Hot Standby	כוננות מיידי
Identification	זיהוי
Identity	זהות
Immediate Recovery	שיחזור מיידי
Impact	היקף ההשפעה
Impact analysis	ניתוח השפעות
Impact Code	קוד השפעה

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Impact scenario	תסריט השפעה
Incident	תקרית
Incident call	פנית תקרית
Incident control	בקרת תקריות
Incident lifecycle	מחזור חיים של תקרית
Incident Management	ניהול תקריות
Incident Record	רשומת תקרית
Indirect Cost	עלות עקיפה
Information	מידע
Information & Communication Technology (ICT)	טכנולוגיית מידע ותקשורת (ICT)
Information management	ניהול מידע
Information processing	עיבוד מידע
Information Security Management (ISM)	ניהול אבטחת מידע
Information Security Management System (ISMS)	מערכת ניהול אבטחת מידע (ISMS)
Information Security Manager	מנהל אבטחת מידע
Information security plan	תוכנית אבטחת מידע
Information Security Policy	מדיניות אבטחת מידע
Information system	מערכת מידע
Information Systems Examination Board (ISEB)	ועדת בחינה למערכות מידע (ISEB)
Information Technology (IT)	טכנולוגיית המידע (IT)
Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	ספריית תשתיות טכנולוגיית-המידע (ITIL)
Infrastructure	תשתית
Infrastructure Service	שירות תשתיתי
Initiator	יזם
Input	קלט
Insource	מידע פנימי
Install	להתקין
Installability	יכולת להיות מותקן
Installation	התקנה
Institute of IT Service Management	המכון לניהול שירותי IT - IoSM
Integrated lifecycle management (ILM)	ניהול מחזור חיים משולב (ILM)
Integration	מיזוג
Integration Testing	בדיקות שילוב
Integrity	שלמות
Interactive Voice Response (IVR)	מענה קולי מקוון (IVR)
Interface	ממשק
Intermediate Recovery	שחזור לרמה סבירה
Internal Customer	לקוח פנימי
Internal Metric	מדד פנימי
Internal Rate of Return (IRR)	יחס החזר פנימי (IRR)
Internal Service Provider	ספק שירותים פנימי
Internal Sourcing	מיקור פנימי
International Organization for Standardization (ISO)	אירגון התקנים הבינלאומי (ISO)
Internet Service Provider (ISP)	ספק שירותי אינטרנט (ISP)
Interoperability	יכולת לפעולה הדדית
Invocation	התחלת פעולה
Ishikawa Diagram	תרשים אישיקאוה

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

ISO 9000	ISO 9000
ISO 9001	ISO 9001
ISO quality standards	סטנדרטי איכות של אירגון התקנים הבינלאומי
ISO/IEC 17799	ISO/IEC 17799
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001
IT Availability Metrics Model (ITAMM)	מודל מדדי זמינות IT - ITAMM
IT Directorate	הנהלת ה-IT
IT Infrastructure	תשתיות ה-IT
IT manager	מנהל IT
IT Operations	פעולות IT
IT Operations Control	בקרת פעולות IT
IT Operations Management	ניהול פעולות IT
IT Operations Management function (IT Operations Control and Facilities Management)	יחידת תפעול IT (בקרת תפעול IT וניהול מיתקנים)
IT Service	שירותי IT
IT Service Continuity Management (ITSCM)	ניהול המשכיות עסקית של שירותי IT - ITSCM
IT service continuity manager	מנהל המשכיות עסקית לשירותי IT
IT Service Continuity Plan	תוכנית המשכיות עסקית לשירותי IT
IT service continuity planning	תכנון המשכיות עסקית לשירותי IT
IT Service Management (ITSM)	ניהול שירותי IT - ITSM
IT Service Management Forum (itSMF)	פורום ניהול השירות ב-IT(itSMF)
IT Service Provider	ספק שירותי IT
IT Steering Group (ISG)	ועדת היגוי IT(ISG)
ITIL Certification Management Board (ICMB)	ועדת ניהול הסמכות ITIL - ICMB
Job Description	תאור תפקיד
Job Scheduling	תזמון עבודות
Kano Model	מודל קאנו (Kano)
Kepner-Tregoe Analysis	ניתוח קפנר-טרגו
Key Performance Indicator (KPI)	מדד ביצוע עיקרי (KPI)
Knowledge Base	מאגר ידע
Knowledge Management	ניהול ידע
Knowledge process outsourcing (KPO)	מיקור תהליך ידע (KPO)
Known Error	שגיאה ידועה
Known Error Database (KEDB)	מסד נתונים לשגיאות ידועות (KEDB)
Known Error Record	רשומת שגיאה ידועה
License Management	ניהול רישיונות
Lifecycle	מחזור חיים
Lifecycle management	ניהול מחזור חיים
Line of Service (LOS)	קו שירות (LOS)
Live	חי
Live Environment	סביבה חיה
Local (distributed) Service Desk	מרכז שירות מקומי (מבוזר)
Logging	תיעוד
Maintainability	תחזוקתיות
Maintenance	תחזוקה
Maintenance and Repair Operations (MRO)	פעולות תחזוקה ותיקון (MRO)
Maintenance window	חלון תחזוקה
Major Incident	תקלה חמורה
Major Release	גירסה ראשית

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Manage, to	לנהל
Manageability	יכולת להתנהל
Managed Services	שירותים מנוהלים
Management	ניהול
Management Information	מידע ניהולי
Management Information System (MIS)	מערכת למידע ניהולי (MIS)
Management System	מערכת ניהול
Manual Workaround	מעקף ידני
Marginal Cost	עלות שולית
Market space	מרחב הזדמנויות שיווק
Matching	התאמה
Maturity	בגרות
Maturity Level	רמת בגרות
Mean Time Between Failures (MTBF)	זמן ממוצע בין נפילות (MTBF)
Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	זמן ממוצע בין תקריות שירות (MTBSI)
Mean Time To Repair (MTTR)	זמן ממוצע לתיקון (MTTR)
Mean Time to Restore Service (MTRS)	זמן ממוצע לשחזור שירות (MTRS)
Metric	מדד
Middleware	תווכה
Minor Release	גירסה שולית
Mission Statement	הצהרת משימה
Mitigate	למתן
Model	מודל
Modelling	מידול
Modification	התאמה
Monitor Control Loop	מחזור ניטור ובקרה
Monitor, to	לנטר
Monitoring	ניטור
Multilevel SLAs	הסכמי שירות רבי רמות
Naming convention	שיטת מינוח נהוגה
Near-Shore	קרוב לארץ (near shore)
Net Present Value (NPV)	ערך נוכחי נקי (NPV)
Network	רשת
Network administrator	אחראי רשת
Network management	ניהול רשת
New services development (NSD)	פיתוח שירותים חדשים (NSD)
Nonrepudiation	אי-התכחשות (להסכם קודם)
Notional Charging	חיוב תיאורטי
Objective	יעד
Off the Shelf	מהמדף
Office of Government Commerce (OGC)	משרד המסחר הבריטי (OGC)
Office of Public Sector Information (OPSI)	משרד המידע של המגזר הציבורי הבריטי (OPSI)
Off-shore	מעבר לים (off-shore)
On-shore	בארץ (on-shore)
Open Systems Interconnection (OSI)	מודל ה-OSI
Operability	יכולת התפעול
Operate	לתפעל
Operation(s)	תפעול
Operational	תפעולי
Operational Acceptance	מבחני קבלה תפעוליים

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Operational Cost	עלות תפעולית
Operational Expenditure (OPEX)	הוצאה תפעולית (OPEX)
Operational Level Agreement (OLA)	אמנת תפעול (OLA)
Operational process	תהליך תפעולי
Operational reliability	אמינות תפעולית
Operations Bridge	גשר תפעולי
Operations Control	בקרת תפעול
Operations department	מחלקת הפעלה
Operations Management	ניהול הפעלה
Opportunity Cost	מחיר הזדמנות
Optimise	להפיק את המרב האפשרי
Organisation	אירגון
Outcome	תוצאה
Output	פלט
Outsource, to	למקר החוצה
Overhead	תקורה
Owner	בעלים
Package Release	חבילת גרסה
Pain value analysis	ניתוח חשיבות כאבים
Pareto Principle	עיקרון פרטו
Partnership	שותפות
Passive Monitoring	ניטור פאסיבי
Password	סיסמה
Patch	טלאי
Patterns of business activity (PBA)	דפוסי פעילות עסקית (PBA)
Penalty clause	סעיף קנסות
Percentage utilisation	אחוז ניצול
Performance	ביצועים
Performance Anatomy	מבנה אירגון ביצועי
Performance Indicator (PI)	סמן ביצוע (PI)
Performance Management	ניהול ביצועים
Personal Computer (PC)	מחשב אישי (PC)
Physical control	בקרה פיזית
Pilot	פיילוט
Plan	תכנית
Plan-Do-Check-Act (PDCA) Model	מודל תכנן-עשה-בדוק-פעל (PDCA)
Planned Downtime	זמן הדממה מתוכנן
Planning	תכנון
Policies	מדיניות
Policy	מדיניות
Portability	ניידות
Portable Facility	מיתקן נייד
Portfolio Management	ניהול תיק
Portfolio of Services	תיק שירותים
Post Implementation Review (PIR)	תסקיר שלאחר יישום (PIR)
Practice	אופן עבודה
Prerequisite for Success (PFS)	דרישות קדם להצלחה (PFS)
Preventive maintenance	תחזוקה מונעת
Preventive measures	אמצעי מניעה
Price break	צניחת מחירים
Pricing	תמחור
Priority	עדיפות

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Private key	מפתח פרטי
Proactive	פרו-אקטיבי
Proactive Monitoring	ניטור מונע מראש
Proactive Problem Management	ניהול מניעת בעיות
Problem	בעיה
Problem analysis	ניתוח בעיות
Problem Control	בקרת בעיות
Problem diagnosis	אבחון בעיות
Problem Management	ניהול בעיות
Problem manager	מנהל בעיות
Problem processing	עיבוד בעיות
Problem Record	רשומת בעיה
Procedure	נוהל
Process	תהליך
Process Control	בקרת תהליך
Process improvement plan	תוכנית לשיפור תהליך
Process Manager	מנהל תהליך
Process Maturity	בגרות תהליך
Process model	מודל תהליכי
Process Owner	בעל התהליך
Procurement	תהליך הרכש
Product	מוצר
Production	ייצור
Production environment	סביבת הייצור
Production plan	תכנית ייצור
Profit Centre	מרכז רווח
Pro-forma	פרופורמה
Programme	פרוגרמה
Project	פרויקט
Project management	ניהול פרויקטים
Projected Service Availability (PSA)	תחזית זמינות השירות (PSA)
Projected Service Outage (PSO)	הפסקת שירות מתוכננת (PSO)
Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)	פרויקטים בסביבה מבוקרת (PRINCE2)
Provider	ספק
Public key	מפתח ציבורי
Public Key Infrastructure (PKI)	מכלול למימוש מפתח ציבורי (PKI)
Qualification	הכשרה
Quality	איכות
Quality Assurance (QA)	אבטחת איכות (QA)
Quality control	בקרת איכות
Quality level	רמת איכות
Quality management	ניהול איכות
Quality Management System (QMS)	מערכת ניהול האיכות (QMS)
Quality of Service	איכות השירות (QoS)
Quality plan	תוכנית אבטחת האיכות
Quality policy	מדיניות אבטחת האיכות
Quality review	סקר איכות
Quality surveillance	מעקב איכות
Quality system	מערכת אבטחת האיכות
Quality system review	סקר נהלי האיכות
Query	שאילתה

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Quick Win	הצלחה מהירה
RACI model (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)	מודל RACI
Reactive	פעיל
Reactive Monitoring	ניטור מגיב
Reciprocal arrangement	הסדרי גומלין
Record	רשומה
Recoverability	יכולת התאוששות
Recovery (1) - as in "regain function"	התאוששות
Recovery (2) - as in "regain costs"	החזר
Recovery Option (1) - as in "regain function"	ברירת התאוששות
Recovery Option (2) - as in "regain costs"	ברירת החזר
Recovery Point Objective (RPO)	יעד לנקודת התיקון (RPO)
Recovery time	זמן התאוששות
Recovery Time Objective (RTO)	יעד לזמן התאוששות (RTO)
Redundancy	יתירות
Reengineering analysis	תיכון מחדש
Reference data	סימוכין
Registered Certification Body (RCB)	גוף תקינה מאושר (RCB)
Registration	רישום
Registration Authority (RA)	סמכות רישום (RA)
Relation	קשר
Relationship	יחסי גומלין
Relationship Processes	תהליך יחסי גומלין
Release	גירסה
Release Acceptance	קבלת גירסה
Release and Deployment Management	ניהול גרסאות ופריסתן
Release Identification	תיוג גירסה
Release Management	ניהול גרסאות
Release Mechanism	מנגנון שחרור גירסה
Release notes	הערות לגירסה
Release package	חבילת גירסה
Release Packaging	אריזת גירסה
Release policy	מדיניות גירסה
Release Process	תהליך שחרור גירסה
Release Record	רשומת גירסה
Release Type	סוג גירסה
Release Unit	מקבץ לגירסה
Release window	חלון גירסה
Reliability	אמינות
Remediation	ריפוי
Repair	תיקון
Repair time	זמן תיקון
Replaceability	יכולת להחליף
Report	דוח
Repressive	מדכא
Request for Change (RFC)	בקשת שינוי (RFC)
Request for Information (RFI)	בקשת מידע (RFI)
Request for Proposal (RFP)	בקשת הצעה (RFP)
Request Fulfilment	מילוי בקשה
Requirement	דרישה
Requirements Catalog	קטלוג דרישות

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Requirements document	מסמך דרישות
Requirements Portfolio	תיק דרישות
Resilience	כשר התאוששות
Resolution	פיתרון
Resolution Processes	תהליך מציאת פתרון
Resolution time	זמן פיתרון
Resolve, to	לפתור
Resource	משאב
Resource Capacity Management (RCM)	ניהול הקצאת משאבים (RCM)
Resource cost	עלות המשאב
Resource management	ניהול משאבים
Resource requirements	דרישות משאבים
Response rate	תעריף תגובה
Response Time	זמן מענה
Responsibility	אחריות
Responsiveness	כשר הגבה
Restoration of service	השבת השירות
Restore, to	לשחזר
Retire	שלא בתמיכה
Retirement	הפסקת שירות
Return on Capital Employed (ROCE)	אפקטיביות פיננסית של האירגון (ROCE)
Return on Investment (ROI)	החזרת השקעה (ROI)
Return to Normal	חזרה לפעילות
Reusability	מיחזוריות
Review	סקר
Revision	בדיקה מחדש
Rights	הרשאות
Risk	סיכון
Risk analysis	ניתוח סיכונים
Risk Assessment	הערכת סיכונים
Risk Management	ניהול סיכונים
Risk Reduction Measure	מדד הפחתת הסיכון
Risk Treatment	התייחסות לסיכון
Robustness	העצמה
Role	תפקיד
Rollout	שחרור
Root Cause	שורש הבעיה
Root Cause Analysis (RCA)	ניתוח שורש הבעיה (RCA)
Run the Business (RTB)	להפעיל את העסק (RTB)
Running Costs	עלויות שוטפות
Safety	בטיחות
SAM Database	מסד ניהול משאבי התוכנה
Scalability	גמישות תפעולית
Scalable	בר גידול
Schedule of Changes (SC)	תזמון השינויים (SC)
Scope	היקף
Second-line Support	תמיכת קו שני
Secondment	מינוי זמני
Secret key	מפתח שמור
Securability	היכולת לאבטח
Secure library	ספרייה מאובטחת
Secure store	מחסן מאובטח

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Security	אבטחה
Security awareness	מודעות לביטחון מידע
Security incident	תקרית אבטחה
Security level	רמת אבטחה
Security Management	ניהול אבטחה
Security Manager	מנהל האבטחה
Security Officer	אחראי על האבטחה
Security plan	תוכנית האבטחה
Security Policy	מדיניות האבטחה
Security section	אזור אבטחה
Segregation of duties	הפרדת סמכויות
Senior management	הנהלה בכירה
Separation of Concerns (SoC)	הפרדת עניינים (SoC)
Serial number	מספר סידורי
Server	שרת
Service	שירות
Service Acceptance Criteria (SAC)	מדד קבלת שירות (SAC)
Service achievement	הישגי השירות
Service Analytics	ניתוח שירות
Service Asset	נכס שירות
Service Asset and Configuration Management (SACM)	ניהול נכסי השירות ותצורתם (SACM)
Service Automation	מיכון שירות
Service Based SLAs	הסכמים (SLA) מבוססי שירות
Service breach	הפרת שירות
Service capability	קיבולת שירות
Service Capacity Management (SCM)	ניהול קיבולת שירות (SCM)
Service Catalogue	קטלוג שירותים
Service Catalogue Management (SCM)	ניהול קטלוג שירותים (SCM)
Service contract	חוזה שירות
Service Culture	תרבות השירות
Service definition	הגדרת שירות
Service Delivery	מוצרי השירות
Service deployment	הספקת שירות
Service Design	עיצוב שירות
Service Design Package (SDP)	חבילת עיצוב שירות (SDP)
Service Desk	מרכז שירות
Service Desk function	יחידת מרכז שירות
Service Evaluation	הערכת שירות
Service Failure Analysis (SFA)	ניתוח כשל שירות (SFA)
Service Hours	שעות שירות
Service Improvement	שיפור שירות
Service Improvement Plan (SIP)	תוכנית שיפור השירות (SIP)
Service Improvement Program(me) (SIP)	תוכנית שיפור השירות (SIP)
Service Interruption	הפרעת שירות
Service Knowledge Management System (SKMS)	מערכת ניהול ידע שירותי (SKMS)
Service Level	רמת שירות
Service Level Agreement (SLA)	הסכם שירות (SLA)
Service Level Management (SLM)	תוכנית ניהול השירות (SLM)
Service level manager	מנהל רמת השירות
Service Level Package (SLP)	חבילת רמת שירות (SLP)

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Service level report	דוח השירות
Service Level Requirement (SLR)	הגדרת רמת שירות (SLR)
Service Level Target	יעדי רמת השירות
Service Lifecycle	מחזור השירות
Service Maintenance Objective	יעד תחזוקת שירות (SMO)
Service management	ניהול השירות
Service Management Information System (SMIS)	מערכת מידע לניהול שירות (SMIS)
Service Management Lifecycle	מחזור ניהול השירות
Service Management processes	תהליכי ניהול השירות
Service Management Technology	טכנולוגיית ניהול השירות
Service Manager	מנהל שירות
Service objective	מטרת השירות
Service opening hours	שעות זמינות שירות
Service Operation	תפעול שירות
Service Oriented Architecture (SOA)	ארכיטקטורת מוכוננת שירותים (SOA)
Service Outage Analysis (SOA)	ניתוח הפסקת שירות (SOA)
Service owner	אחראי השירות
Service Package	חבילת שירותים
Service Pipeline	שירותים מיועדים
Service Planning	תכנון שירות
Service portfolio	תיק השירותים
Service Portfolio Management (SPM)	ניהול תיק השירותים (SPM)
Service Potential	פוטנציאל השירותים
Service Provider	ספק שירותים
Service Provider Interface (SPI)	ממשקי ספק השירותים (SPI)
Service provision	אספקת שירות
Service Provisioning Optimization (SPO)	אופטימיזציה הספקת שירות (SPO)
Service Quality Plan (SQP)	תוכנית איכות שירות (SQP)
Service release and deployment package	חבילת פריסה לגירסת שירות
Service Reporting	דיווחי שירות
Service Request	בקשת שירות
Service solution	פתרון שירות
Service Sourcing	מיקור שירות
Service Strategy	אסטרטגיית השירות
Service Support	תמיכת שירות
Service Transition	העברת שירות
Service Utility	תועלת השירות
Service Validation and Testing	בדיקת ווידוא השירות
Service valuation	אומדן השירות
Service value	ערך השירות
Service value potential	פוטנציאל ערך השירות
Service Warranty	ערבות לשירות
Serviceability	שירותיות
Shared Services Unit	יחידת שירותים משותפת
Shift	משמרת
Signature	חתימה
Simulation modelling	מודל סימולציה
Single Point of Contact (SPOC)	נקודת קשר יחידה (SPOC)
Single Point of Failure (SPOF)	נקודת כשל (SPOF)
Skilled Service Desk	מרכז שירות מיומן
SLA Monitoring (SLAM)	ניתור הסכם שירות (SLAM)

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

SLAM chart	תרשים SLAM
Snapshot	תצלום-מצב
Software	תוכנה
Software Asset Management (SAM)	ניהול נכסי תוכנה (SAM)
Software item	פריט תוכנה
Software Process Improvement and Capability dEtermination (SPICE)	תהליכי שיפור איכות ויכולת תוכנה (SPICE)
Software Release	גירסת תוכנה
Sourcing	מיקור
Sourcing organisation	אירגון מיקור
Spamming	הצפה
Specific, Measureable, Acceptable, Realistic, Time-bound (SMART)	ספציפי, מדיד, קביל, ראלי, תחום-בזמן (SMART)
Specification	מפרט
Specsheet	דף מפרט
Spoofing	שיטוי
Stability	יציבות
Stage	שלב
Stakeholder	בעל עניין
Standard	תקן
Standard Change	שינוי מתוקנן
Standard Operating Procedures (SOP)	נהלי תפעול תקינים (SOP)
Standardisation	תקנון
Standby	מצב הכן
Standby arrangements	הסדרי מצב הכן
State	מצב
Statement of Requirements (SOR)	רשימת דרישות (SOR)
Status	סטאטוס
Status Accounting	פירוט סטאטוס
Storage Management	ניהול אחסון מידע
Strategic	אסטרטגי
Strategic Alignment Objectives Model (SAOM)	מודל להתאמת יעדים אסטרטגים (SAOM)
Strategic assets	נכסים אסטרטגיים
Strategic industry factors (SIF)	גורמי תעשייה אסטרטגיים (SIF)
Strategy	אסטרטגיה
Super user	משתמש על
Supplier	ספק
Supplier and Contract Database (SCD)	בסיס נתוני חוזי ספקים (SCD)
Supplier Management	ניהול ספקים
Supply Chain	שרשרת אספקה
Support	תמיכה
Support Center	מרכז תמיכה
Support desk	יחידת תמיכה
Support Group	קבוצת תמיכה
Support Hours	שעות תמיכה
Supporting Service	שירות תמיכה
SWOT Analysis	ניתוח SWOT
System	מערכת
System Dynamics	דינאמיקה מערכתית
System Management	ניהול מערכת
System software	תוכנת המערכת

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Tactical	טקטי
Tag	תווית
Target Return	החזר נדרש
Task	משימה
Technical management	ניהול טכני
Technical Management function	יחידת ניהול טכני
Technical Observation (TO)	תצפית טכנית (TO)
Technical Observation Post (TOP)	נקודת תצפית טכנית (TOP)
Technical Support	תמיכה טכנית
Technology components	רכבי טכנולוגיה
Telematics	טלמטיקס
Tender	מכרז
Tendering process	תהליך המכרז
Tension Metrics	מדדי מתח
Terms of Reference (TOR)	מסמך הסמכה (TOR)
Test	בדיקה
Test Environment	סביבת בדיקות
Testability	בדיקותיות
Third Party	צד שלישי
Third-line Support	תמיכת דרג ג'
Threat	איום
Threshold	סף
Throughput	תפוקה
Tier	דרג
Tier one support	תמיכה דרג ראשון
Tier three support	תמיכה דרג שלישי
Tier two support	תמיכה דרג שני
Timeliness	דייקנות
Tool	כלי
Total Cost of Ownership (TCO)	עלות כוללת של הבעלות (TCO)
Total Cost of Utilization (TCU)	עלות כוללת של השימוש (TCU)
Total Quality Management (TQM)	ניהול איכות כוללת (TQM)
Traceability	עקיבות
Transaction	טרנסקציה
Transaction costs	עלות הטרנסקציה
Transaction rate	קצב הטרנסקציה
Transfer Cost	עלות העברה
Transferability	עבירות
Transform the Business (TTB)	מהפיכה עסקית (TTB)
Transition	מעבר
Transition Planning and Support	תמיכה ותכנון מעבר
Transparency	שקיפות
Transportability	אפשרויות העברה
Tree structure	מבנה עץ
Trend Analysis	ניתוח מגמה
Trigger	הדק
Trojan horse	סוס טרויאני
Trusted Third Party (TTP)	צד שלישי אמין (TTP)
Tuning	כוונון
Type I Service Provider	ספק שירות טיפוס I
Type II Service Provider	ספק שירות טיפוס II
Type III Service Provider	ספק שירות טיפוס III

טבלת תרגום מונחי (Compendium)ITIL V3

Underpinning Contract (UC)	חוזה תומך (UC)
Uninterruptible Power Supply (UPS)	אל-פסק (UPS)
Unit Cost	עלות יחידה
Unskilled Service Desk	מרכז שירות לא-מיומן
Upgrade	שדרוג
Upgrade notes	מסמך שדרוג
Uptime	זמן עבודה
Urgency	דחיפות
Usability	שימושיות
Use Case	Use Case
User	משתמש
User acceptance	קבלה ע"י משתמש
User Profile (UP)	פרופיל משתמש (UP)
User support	תמיכת משתמשים
User-friendliness	ידידותיות למשתמש
Utility	תועלת
Validation	תיקוף
Validity	תוקף
Value Chain	שרשרת ערך
Value Creation	יצירת ערך
Value for Money	תמורה לכסף
Value Network	רשת ערך
Value on Investment (VOI)	ערך ההשקעה (VOI)
value-capture	לכידת ערך
Variable Cost	עלות משתנה
Variable Cost Dynamics	דינאמיקה של עלות משתנה
Variance	שונות
Variance analysis	ניתוח שונות
Variant	משתנה
Vendor-Managed Use	שימוש מנוהל-ספק
Verifiability	מידת הוודאות
Verification	אימות
Verification and Audit	אימות ובקרה
Version	מהדורה
Version control	בקרת מהדורות
Version number	מספר מהדורה
Virtual service desk	יחידת תמיכה וירטואלי
Virus	וירוס
Vision	חזון
Vital Business Function (VBF)	תיפקוד עסקי חיוני (VBF)
Vulnerability	פגיעות
Warm standby	גיבוי חם
Warranty	ערבות
Work in Progress (WIP)	הוראות בביצוע (WIP)
Work Instruction	הוראת עבודה
Workaround	פתרון זמני
Workflow Diagram (WFD)	תרשים תהליך עבודה (WFD)
Workflow position	מיקום תהליך עבודה
Workload	עומס-עבודה
Workload management	ניהול עומס-עבודה
Workplace	מקום עבודה