

قاموس ITIL® باللغة العربية النسخة 1.1 , 26 نوفمبر 2011
بناء على القاموس الإنجليزي النسخة 1.0 , 29 يوليو 2011



قاموس مصطلحات وإختصارات أيتيل باللغة العربية

بالإمكان تحميل هذا القاموس من الإنترنت مجاناً

للمزيد من المعلومات وشروط الترخيص يرجى زيارة <http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx>

شكر وتقدير

نود أن نشكر أشلي هانا (إتش بي) وستيورت رانس (إتش بي) لإصدارهما القاموس الأصلي للأيتيل باللغة الإنجليزية في مايو 2007، وأشلي هانا على تحديثه في يوليو 2011.

نشكر أيضا جميع من ساهم في إصدار عام 2007 وإصدار عام 2011 للمباديء الأساسية لأيتيل. للحصول على قائمة بجميع المساهمين الرجاء زيارة:

<http://www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx>

كما أننا ممتنون جداً لناصر الحوت (مركز التميز لإدارة الخدمات, الإمارات العربية المتحدة) لإدارته مشروع ترجمة القاموس باللغة العربية و لفريق الخبراء التالية أسمائهم لضمانهم للجودة:
فراس أبوشقرا (متمندى إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات, الخليج)
حسان حسين دمرية (مركز التميز لإدارة الخدمات, الإمارات العربية المتحدة)
ميريل يونس

قاموس المصطلحات والتعريفات

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
acceptance	الموافقة	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. See also service acceptance criteria.	موافقة رسمية على خدمة تكنولوجيا المعلومات أو عملية أو خطة أو معطيات أخرى، من حيث الاكتمال والدقة والاعتمادية واستيفاء المتطلبات المحددة لها. يسبق الموافقة عادة تقييم أو اختبار التغيير، وهو غالباً ما يكون ضرورياً قبل الانتقال إلى المرحلة التالية من المشروع أو العملية. راجع معايير موافقة الخدمة.
access management	إدارة الوصول	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن السماح للمستخدمين باستخدام خدمات تكنولوجيا المعلومات و البيانات وغيرها من الأصول. وتساعد إدارة الوصول في حماية السرية والسلامة وتوفر الأصول، وذلك بالتأكد من إمكانية المستخدمين المصرح لهم فقط الوصول إلى تلك الأصول والتعديل فيها. يطلق أحياناً على إدارة الأصول مصطلح إدارة الصلاحيات أو إدارة الهوية.
account manager	مدير حساب	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو دور مشابه جداً لمدير علاقات العمل، ولكنه يشتمل على نواحي تجارية أكثر. وهو يستخدم في أكثر الأحيان من قبل مقدمي الخدمات من النوع III عند التعامل مع العملاء الخارجيين.
accounting	المحاسبة	(ITIL Service Strategy) The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن تحديد التكاليف الفعلية لتوصيل خدمات تكنولوجيا المعلومات، ومقارنتها بالتكاليف المرصودة في الميزانية وإدارة الفروقات عن الميزانية.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
accounting period	فترة المحاسبة	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. See also financial year.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي فترة من الزمن (عادة سنة واحدة) تحتوي على الميزانيات، الرسوم، المصاريف جميع الحسابات المالية الأخرى. راجع أيضاً السنة المالية.
accredited	مُعتمد	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	هو المصرح له رسمياً القيام بدور ما. على سبيل المثال، يمكن أن تكون الجهة المعتمدة مصرح لها بتقديم دورات تدريبية أو القيام بالمعاينات.
active monitoring	المراقبة النشطة	(<i>ITIL Service Operation</i>) Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. See also passive monitoring.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي مراقبة عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا المعلومات باستخدام عمليات تأكد منتظمة وآلية لاكتشاف الوضع الحالي. راجع أيضاً المراقبة السلبية.
activity	نشاط	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.	مجموعة من الأحداث المصممة لتحقيق نتيجة معينة. يتم عادة تعريف الأنشطة على أنها جزء من العمليات أو الخطط، ويتم توثيقها على شكل إجراءات.
agreed service time (AST)	وقت الخدمة المتفق عليه	(<i>ITIL Service Design</i>) A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. See also downtime.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو مرادف ساعات الخدمة، يستخدم عادة في الحسابات الرسمية للإتاحة. راجع أيضاً وقت التوقف عن العمل.
agreement	إتفاقية	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. See also operational level agreement; service level agreement.	هي وثيقة تشرح تفاهم رسمي بين طرفين أو أكثر. والاتفاقية غير ملزمة قانوناً إلا إذا كانت جزءاً من عقد. راجع أيضاً إتفاقية مستوى التشغيل، إتفاقية مستوى الخدمة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
alert	إنذار	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو إشعار يتجاوز حد ما، أو بتغيير شيء ما أو بحصول عطل. وعادةً ما تصدر الإنذارات من أدوات إدارة النظام وتدار بواسطتها، أو من خلال عملية إدارة الأحداث.
analytical modelling	البناء التحليلي للنماذج	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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. See also modelling; simulation modelling.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) (استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو أسلوب يستخدم النماذج الرياضية للتنبؤ بسلوك خدمات تكنولوجيا المعلومات أو عناصر التهيئة الأخرى، ويستخدم عادةً في إدارة السعة وإدارة الإتاحة. راجع أيضاً بناء النماذج، بناء نماذج المحاكاة.
application	تطبيق	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. See also application management; application portfolio.	برنامج حاسب آلي يقدم مجموعة وظائف ضرورية لإحدى خدمات تكنولوجيا المعلومات. قد يمثل التطبيق الواحد جزءاً من أكثر من خدمة من خدمات تكنولوجيا المعلومات. ويتم تشغيل كل تطبيق على واحد أو أكثر من أجهزة الخادم أو أجهزة المنتفع. راجع أيضاً إدارة التطبيقات، حقيبة التطبيقات.
application management	إدارة التطبيقات	(ITIL Service Operation) The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي الوظيفة المسؤولة عن إدارة التطبيقات على مدار دورة حياتها.
application portfolio	حقيبة التطبيقات	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي قاعدة بيانات أو وثيقة هيكلية تستخدم لإدارة التطبيقات خلال دورة حياتها. وحقيبة التطبيقات تحتوي على الخصائص الأساسية لجميع التطبيقات. وأحياناً يتم إنشاء حقيبة التطبيقات كجزء من حقيبة الخدمات، أو كجزء من نظام إدارة التهيئة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
application service provider (ASP)	مقدم خدمة تطبيقات	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو مقدم خدمة خارجي يقوم بتقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات باستخدام تطبيقات يتم تشغيلها في مقر مقدم الخدمة. ويقوم المستخدمون بالتعامل مع التطبيقات عن طريق وصلات الشبكات الموصلة إلى مقدم الخدمة.
application sizing	تحديد حجم التطبيق	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو النشاط المسؤول عن فهم متطلبات الموارد الضرورية لدعم تطبيق جديد أو تغيير أساسي لتطبيق موجود. يساعد تحديد حجم التطبيق في ضمان قدرة أخدمة تكنولوجيا المعلومات على تحقيق أهداف مستوى الخدمة المتفق عليها من حيث السعة والأداء.
architecture	الهيكلية	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي هيكل نظام أو خدمة تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك العلاقات بين المكونات وبعضها البعض وبينها وبين البيئة المحيطة بها. وتشمل الهيكلية أيضاً المعايير والإرشادات التي توجه تصميم وتطور النظام.
assembly	التجميع	(<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.	(انتقال الخدمة) هو عنصر تهيئة مكون من عدد من عناصر تهيئة أخرى. على سبيل المثال، عنصر تهيئة جهاز خادم قد يشتمل على عناصر تهيئة وحدات معالجة مركزية، وأقراص، وذاكرة، وغيرها، وقد يضم عنصر تهيئة خدمة تكنولوجيا معلومات العديد من الأجهزة والبرمجيات وغيرها من عناصر التهيئة. راجع أيضا , بناء، عنصر مكون
assessment	تقييم	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.	هو فحص وتحليل للتأكد من الالتزام بالمعايير أو مجموعة إرشادات، والتأكد من دقة السجلات، ومن تحقيق الأهداف المحددة للكفاءة والفعالية. راجع أيضا التدقيق

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
asset	الأصول	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي أي موارد أو قدرات. وتشمل أصول مقدم الخدمة أي شيء يمكن أن يساهم في توصيل الخدمة. و من أنواع الأصول ما يلي: الإدارة، المؤسسة، العمليات، المعرفة، البشر، المعلومات، التطبيقات، البنى التحتية ورأس المال المادي. راجع أيضا أصول العميل، أصول الخدمة، أصول إستراتيجية.
asset management	إدارة الأصول	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) إدارة الأصول هي نشاط شامل او العملية المسؤولة عن تتبع ورفع تقارير حول قيمة وملكية الأصول على مدار دورة حياتها. راجع أيضا إدارة الأصول والتهنية، إدارة الأصول الثابتة، إدارة أصول التطبيقات
asset register	سجل الأصول	(ITIL Service Transition) A list of fixed assets that includes their ownership and value. See also fixed asset management.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو قائمة بالأصول الثابتة وتشمل ملكيتها وقيمتها. راجع أيضا إدارة الأصول الثابتة.
asset specificity	مميزات الأصول	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي واحدة أو أكثر من خصائص الأصول التي تجعلها مفيدة بشكل خاص لغرض معين. قد تحدّ خصوصية الأصول من استخدام الأصول لأغراض أخرى.
attribute	الخصائص	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) الخصائص هي جزء من المعلومات حول عنصر تهيئة مثل الاسم، الموضع، رقم الإصدار والتكلفة. تسجل خصائص عناصر التهيئة في قاعدة بيانات إدارة التهيئة ويتم الحفاظ عليها بواسطة نظام إدارة التهيئة. راجع أيضا العلاقات، نظام إدارة التهيئة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
audit	التدقيق	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. See also assessment; certification.	هو الفحص والمراجعة الرسمية للتأكد من الالتزام بإحدى المعايير أو مجموعة إرشادات، والتأكد من دقة السجلات، ومن تحقيق الأهداف المحددة للكفاءة والفعالية. ويمكن لمجموعات داخلية أو خارجية تولي المعاينة. راجع أيضا التقييم، إصدار الشهادات .
authority matrix	جدول الصلاحيات	See RACI.	راجع جدول المسؤوليات
automatic call distribution (ACD)	التوزيع التلقائي للمكالمات	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو استخدام تكنولوجيا المعلومات في توجيه المكالمات الهاتفية الواردة للشخص المناسب في أقصر فترة زمنية ممكنة. ويسمى التوزيع التلقائي للمكالمات أيضاً التوزيع الآلي للمكالمات.
availability	الإتاحة	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي قدرة عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا المعلومات على أداء وظيفة محددة عند الحاجة. ويتم تحديد الإتاحة بواسطة الاعتمادية، إمكانية الصيانة، الخدمة، الأداء والأمن. والإتاحة تحسب عادة كنسبة مئوية، ويبنى هذا الحساب عادة على وقت الخدمة المتوقف عليه وقت التوقف عن العمل. ومن الممارسات المثلى حساب الإتاحة باستخدام قياسات نتائج العمل الصادرة من خدمة تكنولوجيا المعلومات.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
availability management (AM)	إدارة الإتاحة	(<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. See also availability management information system.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن التأكد من ملاءمة خدمات تكنولوجيا المعلومات لمتطلبات الأعمال الحالية والمستقبلية، بتكلفة معقولة و وقت ملائم. وتقوم إدارة الإتاحة بتحديد وتحليل وتخطيط وقياس وتطوير جميع نواحي إحتياجات خدمة تكنولوجيا المعلومات، والتأكد أن البنية التحتية لتقنية المعلومات والعمليات والأدوات والمهام ملائمة لمستويات الخدمة المتفق عليها والإتاحة. راجع أيضا نظام معلومات إدارة الإتاحة.
back-out	التقويم	(<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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هي نشاط (عملية) تقوم بإسترجاع الخدمة أو عناصر التهيئة إلى خط مرجعي سابق. يستخدم التقويم كتصحيح في حال فشل تغيير أو إطلاق.
backup	نسخة احتياطية	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>ITIL Service Operation</i>) Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (تشغيل الخدمة في أيتيل) نسخ البيانات لحماية النسخة الأصلية وعدم فقدان محتواها.
balanced scorecard	بطاقة الأداء المتوازن	(<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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هي أداة إدارة قام بتطويرها الدكتور روبرت كابلان (كلية هارفرد للأعمال) والدكتور ديفيد نورتون. تتيح بطاقة الأداء المتوازن تقسيم استراتيجيتها إلى مؤشرات أداء رئيسية. وتستخدم المقابلة بين الأداء و مؤشرات الأداء الرئيسية لتوضيح إلى أي مدى يتم تنفيذ الخطط الاستراتيجية. وتشمل بطاقة الأداء المتوازن أربع مناطق أساسية، يحتوي كل منها على عدد قليل من مؤشرات الأداء الرئيسية. ونفس تلك المناطق الأربعة تؤخذ في الاعتبار بمستويات مختلفة من التفاصيل في جميع أنحاء المؤسسة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
baseline	خط مرجعي	<p>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) 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"> An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service 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. <p>See also benchmark.</p>	<p>(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (إنتقال الخدمة في أيتيل) هو علامة تقيس تستخدم كنقطة مرجعية. قد يتم تسجيل أكثر من نقطة كعلامة تقيس ولكن سيتم إتخاذ واحدة فقط كخط مرجعي، على سبيل المثال:</p> <ul style="list-style-type: none"> خط مرجعي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يستخدم كنقطة بدء لقياس تأثير خطة تحسين الخدمة. خط مرجعي للأداء يمكن أن يستخدم لقياس تغيرات الأداء على مدار حياة خدمة تكنولوجيا المعلومات. خط مرجعي لإدارة التهيئة يمكن أن يستخدم للسماح بإعادة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتهيئة سابقة معلومة عند فشل تغيير أو إطلاق معين. <p>راجع أيضا علامة مقارنة.</p>
benchmark	علامة مقارنة	<p>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) 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.</p>	<p>(التطوير المستمر للخدمات في أيتيل) (إنتقال الخدمة في أيتيل) هي خط مرجعي يستخدم للمقارنة ما بين مجموعات بيانات ضمن عملية المقارنة. يمكن على سبيل المثال، المقارنة ما بين علامة تقيس حديثة لعملية ما مع علامة تقيس سابقة، وأيضا مقارنة الخط المرجعي الحالي مع بيانات صناعية أو ممارسات مثلى.</p> <p>راجع أيضا علامة مقارنة، خط مرجعي.</p>

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
benchmarking	مقارنة	(<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.	هي العملية المسؤولة عن المقارنة ما بين علامة المقارنة وبيانات مرتبطة بها، مثل مجموعة بيانات أو خط مرجعي حديث، أو بيانات صناعية أو ممارسات مثلى. يستخدم المصطلح للإشارة إلى القيام بمجموعة من علامات المقارنة خلال فترة ومقارنة النتائج لقياس التقدم والتطور. لن يتم شرح العملية في الكتب الأساسية لأيتيل.
Best Management Practice (BMP)	التطبيق الإداري الأمثل	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.	حقيبة التطبيق الإداري الأمثل أو الممارسات المثلى في العمل هي ملك مكتب مجلس الوزراء. ضمن حكومة صاحبة الجلالة. وكانت في السابق ملك للوكالة المركزية للكمبيوتر والاتصالات، ومن ثم تم إنتقالها إلى مكتب التجارة الحكومية، وانتقلت إلى مكتب مجلس الوزراء في شهر يونيو 2010. تشمل حقيبة التطبيق الإداري الأمثل توجيهات في إدارة خدمات تقنية المعلومات، المشاريع، البرامج، المخاطر، الحقائق، وإدارة القيمة. ويوجد أيضا نموذج لتطور الإدارة بالإضافة إلى قاموس مصطلحات.
best practice	الممارسات المثلى	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	هي أنشطة أو عمليات تم استخدامها بنجاح من العديد من المؤسسات. وتشكل أيتيل أحد أمثلة الممارسات المثلى.
billing	إصدار الفواتير	(<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. See also pricing.	(استراتيجة الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن تحضير وإصدار الفواتير وجمع الأموال من العملاء. راجع أيضا تحديد الأسعار.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
brainstorming	العصف الذهني	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (تشغيل الخدمة في أيتيل) هو أسلوب يساعد فريق ما على إنتاج الأفكار. ولا تتم مراجعة الأفكار أثناء جلسة العصف الذهني، ولكن في مرحلة لاحقة. ويتم اللجوء إلى هذه التقنية عادةً في إدارة المشاكل لتحديد الأسباب المحتملة لنشوتها.
British Standards Institution (BSI)	المعهد البريطاني للمقاييس	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See www.bsi-global.com for more information. See also International Organization for Standardization.	هي الهيئة الوطنية للمعايير في المملكة المتحدة، وهي المسؤولة عن إنشاء المعايير البريطانية والمحافظة عليها. يرجى زيارة www.bsi-global.com لمزيد من المعلومات. راجع أيضا المنظمة العالمية للمعايرة.
budget	الميزانية	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. See also budgeting; planning.	هي قائمة بجميع الأموال التي تخطط مؤسسة أو وحدة عمل ما الحصول عليها أو إنفاقها خلال فترة زمنية محددة. راجع أيضا الموازنة، التخطيط.
budgeting	الموازنة	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.	هي عملية توقع إنفاق المال والية التحكم فيه تتكون الموازنة من دورة مفاوضات دورية لوضع الميزانيات المستقبلية (عادةً تكون سنوية) والمراقبة اليومية وتقويم الميزانيات الحالية.
build	بناء	(ITIL Service Transition) 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. See also configuration baseline.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو نشاط تجميع عدد من عناصر التهيئة لتكوين جزء من خدمة تكنولوجيا المعلومات. يُستخدم مصطلح البناء أيضاً بمعنى الإطلاق المصرح به للتوزيع. على سبيل المثال بناء جهاز الخادم، أو بناء الحاسب المحمول. راجع أيضا خط مرجعي.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
build environment	بيئة البناء	(<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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هي بيئة مضبوطة حيث يتم تجميع التطبيقات وخدمات تكنولوجيا المعلومات وغيرها من البناءات قبل نقلها لبيئة الاختبار أو البيئة الفعلية.
business	العمل	(<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).	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي الكيان الكلي لشركة أو مؤسسة يتكون من عدد من وحدات العمل. وفي سياق إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات فإن مصطلح العمل يشمل القطاع العام والمؤسسات غير الربحية، كما يشمل الشركات. فمقدم أو موفر خدمة تكنولوجيا المعلومات يوفر خدمات تكنولوجيا المعلومات للعميل في إطار العمل. ومقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات قد يكون جزءاً من نفس العمل مثل العميل (مقدم خدمة داخلي)، أو جزءاً من عمل آخر (مقدم خدمة خارجي).
business capacity management	إدارة سعة العمل	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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. See also service capacity management; component capacity management.	(التطوير المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) تعتبر إدارة سعة العمل في سياق إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات عملية فرعية من إدارة السعة ومسؤولة عن فهم متطلبات العمل المستقبلية لاستخدامها في خطة السعة. راجع أيضاً إدارة سعة الخدمة.
business case	قضية عمل	(<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. See also cost benefit analysis.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو عبارة عن شرح لبند إنفاق كبير. ويشتمل على معلومات عن التكاليف، والمنافع، والخيارات، والمسائل، والمخاطر، والمشاكل المحتملة. راجع تحليل التكلفة والمنفعة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
business continuity management (BCM)	إدارة استمرارية العمل	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن إدارة المخاطر التي قد تؤثر بشدة على العمل وتقوم بحماية مصالح الأطراف المعنية الرئيسية، وتحافظ على سمعة العمل والعلامة التجارية والأنشطة ذات القيمة. وتشمل إدارة استمرارية العمل تقليل الأخطار إلى مستوى مقبول، والتخطيط لاسترجاع عمليات العمل إذا حدث أي اضطراب في العمل كما تحدد إدارة استمرارية العمل الأهداف، ونطاق العمل، والمتطلبات الخاصة بإدارة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات.
business continuity plan (BCP)	خطة استمرارية العمل	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي الخطة التي تحدد الخطوات المطلوبة لاسترجاع عمليات العمل بعد انقطاعها. وتحدد أيضاً محثات التنفيذ، والأشخاص ذوي الصلة، والاتصالات، وغيرها. وتمثل خطط استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات جزءاً هاماً من خطط استمرارية العمل.
business customer	عميل العمل	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو متلقي لمنتج أو خدمة من العمل. ففي حال تصنيع السيارات مثلاً، فإن العميل هو الشخص الذي يشتري سيارة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
business impact analysis (BIA)	تحليل التأثير على العمل	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) تحليل التأثير على العمل هو نشاط في إدارة استمرارية العمل يقوم بتحديد وظائف العمل الحيوية والعلاقات الاعتمادية بينها. قد تشمل هذه العلاقات الاعتمادية الموردين، والأفراد، وعمليات العمل الأخرى، وخدمات تكنولوجيا المعلومات وغيرها. و يحدد تحليل التأثير على العمل متطلبات استرجاع خدمات تكنولوجيا المعلومات، وتضم هذه المتطلبات أهداف وقت الاسترجاع، وأهداف نقطة الاسترجاع والحد الأدنى لأهداف مستوى الخدمة لكل خدمة من خدمات تكنولوجيا المعلومات.
business objective	أهداف العمل	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هي الأهداف من إحدى عمليات العمل أو من العمل ككل. تدعم أهداف العمل رؤية العمل وتقدم توجيهها للخطط الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات، وعادة ما تكون مدعومة بخدمات تكنولوجيا المعلومات.
business operations	عمليات تشغيل العمل	(ITIL Service Strategy) The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هي التنفيذ والمراقبة والإدارة اليومية لعمليات العمل.
business perspective	منظور العمل	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(التحسين المستمر للخدمة في إيتيل) هو فهم مقدم الخدمة وخدمات تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العمل، وفهم العمل من وجهة نظر مقدم الخدمة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
business process	عمليات العمل	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.	هي العمليات التي يملكها و ينفذها العمل. وتساهم عمليات العمل في توصيل منتج أو خدمة للعميل. على سبيل المثال، فإن بائع التجزئة قد يكون لديه عملية تساعد في توصيل الخدمات إلى عملاء العمل لديهم. عتمد العديد من عمليات العمل على خدمات تكنولوجيا المعلومات.
business relationship management	إدارة علاقات العمل	(ITIL Service Strategy) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن الحفاظ على علاقة جيدة مع العملاء، وتقوم بتحديد إحتياجات العميل والتأكد أن مقدم الخدمة يستطيع توفيرها بناء على بيان الخدمات. ترتبط هذه العملية بقوة بإدارة مستوى الخدمة.
business relationship manager (BRM)	مدير علاقات العمل	(ITIL Service Strategy) A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) الدور المسؤول عن الحفاظ على العلاقة مع عميل أو أكثر، ودمج هذا الدور عادة مع دور مدير مستوى الخدمة.
business service	خدمة العمل	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. See also customer-facing service.	هي الخدمة التي تقدمها وحدات العمل إلى العملاء مثل توصيل الخدمات المالية لعملاء مصرف ما، أو توصيل البضائع لعملاء أحد متاجر التجزئة يعتمد تقديم خدمة العمل بنجاح في كثير من الأحيان على خدمة واحدة أو أكثر من خدمات تكنولوجيا المعلومات. قد تكون خدمة العمل إحدى خدمات تكنولوجيا المعلومات مثل خدمات المصارف على الإنترنت، أو موقع إنترنت خارجي حيث يمكن تقديم الطلبات مباشرة بواسطة عملاء العمل. راجع أيضا الخدمة المواجهة للعملاء

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
business service management	إدارة خدمة العمل	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	هي إدارة خدمات العمل المقدمة إلى العملاء، و يتم إدارة خدمات العمل من قبل وحدات العمل.
business unit	وحدة عمل	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي جزء من العمل لديه خطته ومقاييسه الخاصة، و كذلك دخله و تكاليفه. و كل وحدة عمل تمتلك أصولاً وتستخدم هذه الأصول لتقديم قيمة للعملاء عن طريق بضائع أو خدمات.
call	مكالمة	(ITIL Service Operation) A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي مكالمة هاتفية من مستخدم إلى مكتب الخدمة. وقد ينتج عن المكالمة رصد وتسجيل حادثة أو طلب خدمة.
call centre	مركز الاتصال	(ITIL Service Operation) An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. See also service desk.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو مؤسسة أو وحدة عمل تتعامل مع عدد هائل من المكالمات الهاتفية الواردة والصادرة. راجع أيضا مكتب الخدمة.
call type	نوع الاتصال	(ITIL Service Operation) A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	(عمليات تشغيل الخدمة في أيتيل) هو تصنيف يستخدم لتمييز الطلبات الواردة لمكتب الخدمة. أنواع الاتصالات الشائعة هي للإبلاغ عن حادثة، أو طلب خدمة، أو تقديم شكوى.
capability	القدرة	(ITIL Service Strategy) 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. See also resource.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي قدرة مؤسسة ما، أو شخص، أو عملية، أو تطبيق، أو خدمة تكنولوجيا معلومات أو أي عنصر تهيئة آخر على أداء نشاط ما. والقدرات هي أصول غير ملموسة لتابعة لمؤسسة. راجع أيضا الموارد.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	نموذج نضج قدرات التكامل	(ITIL Continual Service Improvement) 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 www.sei.cmu.edu/cmmi for more information. See also maturity.	<p>(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو عملية تحسين النهج تم تطويره في معهد هندسة البرمجيات في جامعة كارنيجي ميلون. ويزود نموذج نضج قدرات التكامل المنظمات بالعناصر الأساسية لعمليات فعالة تهدف إلى تحسين الأداء. ويمكن أن يستخدم لتوجيه عملية التحسين عبر مشروع، أو قسم، أو منظمة بأكملها. ويساعد أيضاً في دمج الوظائف التنظيمية المنفصلة تقليدياً، وتحسين عملية تحديد الأهداف والأولويات، وتقديم التوجيه لجودة العمليات، وتوفير نقطة مرجعية لتقييم العمليات الحالية.</p> <p>لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة www.sei.cmu.edu/cmmi. راجع أيضاً النضج.</p>
capacity	السعة	(ITIL Service Design) 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.	<p>(تصميم الخدمة في أيتيل) هي أقصى مستوى من الإنتاجية يستطيع عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا المعلومات توفيرها. قد تكون السعة في بعض أنواع عناصر التهيئة هي الحجم، كما في حالة مشغلات الأقراص.</p>

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
capacity management	إدارة السعة	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(التطوير المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن ضمان قدرة سعة خدمات تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق إحتياجات القدرة والأداء المتفق عليها بتكلفة ووقت مناسبين. تأخذ إدارة السعة في الاعتبار جميع الموارد الضرورية لتوصيل خدمة تكنولوجيا المعلومات، وتقوم بالتخطيط لمتطلبات العمل من السعة والأداء الحالية والمستقبلية. تحتوي إدارة السعة على ثلاث عمليات فرعية: إدارة سعة العمل، إدارة سعة الخدمات وإدارة سعة المكونات. راجع أيضا نظام معلومات إدارة السعة.
capacity management information system (CMIS)	نظام معلومات إدارة السعة	(<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.	هي مجموعة من الأدوات والبيانات والمعلومات مستخدمة لدعم إدارة السعة. راجع أيضا نظام إدارة معرفة الخدمة.
capacity plan	خطة السعة	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي خطة تستخدم لإدارة الموارد الضرورية لتوصيل خدمات تكنولوجيا المعلومات. وتحتوي الخطة على بيانات حديثة وقديمة عن استخدام خدمات تكنولوجيا المعلومات والمكونات ، وأية مسائل يجب معالجتها (بما في ذلك النشاطات المتعلقة بالتحسين). كما تضم الخطة تحليل لتوقعات مختلفة للطلب على العمل وإختيارات محددة التكاليف لتحقيق أهداف مستوى الخدمة المتفق عليها.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
capacity planning	تخطيط السعة	(ITIL Service Design) The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	(تصميم الخدمة في إيتيل) هو نشاط في إدارة السعة مسؤول عن إنشاء خطة السعة.
capital budgeting	موازنة رأس المال	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هي كل قرار يتطلب الإنفاق الآن لتحقيق عائد في المستقبل على شكل دخل مالي إضافي أو دخل مالي مخفض.
capital cost	تكلفة رأس المال	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هي تكاليف شراء شيء ما سيصبح لاحقاً أحد الأصول المالية، على سبيل المثال أجهزة الحاسب الآلي أو المباني. وقيمة هذا الأصل يتم استهلاكها على مدار فترات محاسبة عديدة. راجع أيضاً التكلفة التشغيلية.
Capital expenditure (CAPEX)	نفقات رأس المال	See capital cost.	راجع تكلفة رأس المال
capitalization	الرسملة	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هي تحديد التكاليف الرئيسية كرأس مال حتى في حال عدم شراء أصول فعلية. وذلك بهدف توزيع تأثير التكاليف على عدة فترات محاسبة. والمثال الأكثر شيوعاً على ذلك هو تطوير البرمجيات أو شراء رخصة برمجيات.
category	الفئة	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.	مجموعة من الأشياء يطلق عليها اسم معين وتتشترك في صفة ما. وتستخدم الفئات لتجميع الأشياء المتشابهة معاً. على سبيل المثال، تُستخدم أنواع التكاليف لتجميع الأنواع المتشابهة من التكاليف وتصنيفات الحوادث تستخدم لتجميع الأنواع المتشابهة من الحوادث معاً وتُستعمل أنواع عناصر التهيئة لتجميع الأنواع المتشابهة من عناصر التهيئة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
certification	منح الشهادات	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.	هو إصدار شهادة لتأكيد التوافق مع أحد المواصفات القياسية. ويشمل منح الشهادات معاينة رسمية من قبل جهة مستقلة معتمدة. ويستخدم مصطلح منح الشهادات أيضاً بمعنى منح شهادة لإثبات مؤهلات وإنجازات حققها شخص ما.
change	التغيير	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو إضافة أو تعديل أو إزالة أي شيء يمكن أن يؤثر على خدمات تكنولوجيا المعلومات. ويجب أن تغطي التغييرات الهيكلة والعمليات والأدوات، والمقاييس والوثائق بالإضافة إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات وعناصر التهيئة.
change advisory board (CAB)	المجلس الاستشاري للتغيير	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) يضم مجموعة من الأشخاص تساهم في التقييم وتحديد الأولويات والجدولة الزمنية للتغييرات. وعادة ما يتكون المجلس الاستشاري للتغيير من ممثلين من جميع الجهات ضمن موفر خدمة تكنولوجيا المعلومات، والعمل، والجهات الخارجية مثل الموردين.
change evaluation	إختبار التغيير	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن التقييم الرسمي لأي خدمة معذلة أو جديدة للتأكد على إدارة المخاطر والمساعدة في الموافقة على التغيير.
change history	تاريخ التغيير	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو معلومات حول جميع التغييرات التي حدثت لأحد عناصر التهيئة خلال حياته. وتاريخ التغيير يتكون من جميع سجلات التغيير المتعلقة بنفس عنصر التهيئة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
change management	إدارة التغيير	(<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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن التحكم في دورة حياة جميع التغييرات وإتاحة تنفيذ التغييرات المفيدة بأقل قدر ممكن من تعطيل خدمات تكنولوجيا المعلومات.
change model	نموذج التغيير	(<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). See also change advisory board; standard change.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو طريقة قابلة للتكرار للتعامل مع فئة معينة من التغييرات. و يحدّد نموذج التغيير خطوات معينة معرّفة مسبقاً لاتباعها في أي تغيير من هذه الفئة. قد تكون نماذج التغييرات معقدة جداً أو تشمل خطوات كثيرة تتطلب اعتمادات (مثل إطلاق برمجيات رئيسي) أو تكون بسيطة جداً بدون أي متطلبات اعتماد (مثل تغيير كلمة المرور) راجع أيضا المجلس الاستشاري للتغيير، تغيير قياسي.
change proposal	إقتراح تغيير	(<i>ITIL Service Strategy</i>) (<i>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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) (انتقال الخدمة في أيتيل) هي وثيقة تحتوي على وصف عام لتقديم خدمة محتملة أو تغيير هام، بالإضافة إلى قضية عمل وجدول تنفيذ محتمل. يتم إنشاء هذه الوثيقة بواسطة عملية إدارة حقيقية الخدمات وتحويلها إلى إدارة التغيير للموافقة. تقوم إدارة التحويل بمراجعة التأثير المحتمل على الخدمات الأخرى من ناحية الموارد المشتركة، وجدول التغيير العام. وتقوم إدارة حقيقية الخدمات بترخيص التغيير بعد الموافقة على عرض التغيير.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
change record	سجل التغيير	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو سجل يحوي تفاصيل تغيير ما. كل سجل تغيير يوثق دورة حياة تغيير واحد، ويتم إنشاء سجل تغيير بعد تلقي كطلب تغيير حتى لو تم رفض الطلب. يجب أن تشير سجلات التغيير إلى عناصر التهيئة المتأثرة بهذا التغيير، وتحفظ سجلات التغيير في نظام إدارة التهيئة، أو في نظام إدارة معلومات الخدمة.
change request	طلب التغيير	See request for change.	مرادف لـ طلب للتغيير.
change schedule	الجدول الزمني للتغيير	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو وثيقة تسرد جميع التغييرات المعتمدة و تواريخ التنفيذ المقررة، بالإضافة إلى التواريخ المتوقعة في حال كان التغيير على المدى البعيد. و يسمى الجدول الزمني للتغيير أحياناً الجدول الزمني المستقبلي للتغيير، حتى إذا كان يحتوي على معلومات عن تغييرات تم تنفيذها.
change window	نافذة التغيير	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هي فترة زمنية منتظمة ومتفق عليها لتنفيذ التغييرات والإطلاقات بأقل تأثير ممكن على الخدمات، و عادة ما توثق نوافذ التغيير في اتفاقيات مستوى الخدمة.
chargeable item	عنصر التكلفة المالية المستحقة	(ITIL Service Strategy) A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو عنصر من خدمات تكنولوجيا المعلومات يستخدم في تحديد التكلفة المالية المستحقة والمطلوبة من العملاء (مثل عدد الصفقات أو عدد أجهزة الحواسيب)

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
charging	المطالبة المالية	(<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. See also charging process; charging policy.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هي المطالبة بتسديد المال مقابل خدمات تكنولوجيا المعلومات، وهي أمر اختياري وتفضل العديد من المؤسسات التعامل مع موفر خدمات تكنولوجيا المعلومات لديهم كمركز تكلفة. راجع أيضا عملية المطالبة المالية، سياسة المطالبة المالية
charging policy	سياسة المطالبة المالية	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. See also cost.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هي وثيقة توضح الهدف من عملية المطالبة المالية وطريقة حسابها. راجع أيضا التكلفة.
charging process	عملية المطالبة المالية	(<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.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هي العملية المسؤولة عن تحديد مستحقات العملاء (التسعير) واستلام المبلغ منهم (الفواتير). لن يتم شرح العملية في الكتب الأساسية لإيتيل.
charter	ميثاق	(<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. See also change proposal; service charter; project portfolio.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هو وثيقة تحتوي على تفاصيل خدمة جديدة، أو تغيير كبير أو مشروع آخر هام. عادة ما يصدر الميثاق أو العقد بواسطة إدارة حقبية الخدمات أو مكتب إدارة المشاريع. يُستخدم المصطلح أيضاً لوصف عملية سماح العمل المطلوب بإتمام تغيير الخدمة أو المشروع. راجع أيضاً إقتراح تغيير، حقبية المشروع.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
chronological analysis	التحليل الزمني	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو تقنية تستخدم للمساعدة في تحديد الأسباب المحتملة للمشاكل. يتم تجميع كل البيانات المتاحة حول المشكلة وترتيبها حسب التاريخ والوقت كي توفر خط زمني مفصّل. وبذلك يصبح من الممكن معرفة أي أحداث نتجت عن أحداث أخرى.
CI type	نوع عنصر التهيئة	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو فئة تستخدم لتصنيف عناصر التهيئة. ويحدد هذا التصنيف لعنصر التهيئة الخصائص والعلاقات المطلوبة لسجل التهيئة. من أنواع عناصر التهيئة الشائعة: جهاز، وثيقة، مستخدم وغيرها.
classification	التصنيف	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.	هو عملية القيام بتحديد تصنيف لشيء ما. ويستخدم التصنيف لضمان التوافق في الإدارة وتقديم التقارير، وعادة ما يتم تصنيف عناصر التهيئة، والحوادث، والمشاكل، والتغييرات وغيرها.
client	المنتفع	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: A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client.	هو مصطلح عام يستخدم بمعنى العميل، أو العمل، أو عملاء العمل. على سبيل المثال، قد يستخدم مصطلح مدير المنتفعين كمرادف لمدير علاقات العمل. يستعمل مصطلح المنتفع أيضاً بمعنى: • جهاز الحاسب الآلي الذي يستخدم مباشرة من المستخدمين، مثل جهاز الحاسب الشخصي، أو الحاسب الكفي، أو منصات العمل. • جزء من تطبيقات المنتفع يتفاعل معها المستخدم مباشرة. مثل منتفع من البريد الإلكتروني.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
closed	مغلق	(ITIL Service Operation) The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي الحالة النهائية في دورة حياة أي حادثة، أو مشكلة، أو تغيير أو غيرها. وعندما تكون الحالة "مغلق" لا يتم القيام بأي عمل.
closure	إغلاق	(ITIL Service Operation) The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو القيام بتغيير حالة أي حادثة، أو مشكلة، أو تغيير أو غيرها إلى حالة "مغلق".
COBIT	أهداف التحكم للمعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة كوبيت	(ITIL Continual Service Improvement) 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 www.isaca.org for more information.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) أهداف التحكم للمعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة (كوبيت) هو عبارة عن إرشادات وممارسات مثلى لإدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات. تم نشر هذه الأهداف بواسطة جمعية تدقيق وضبط نظم المعلومات بالتزامن مع معهد تكنولوجيا المعلومات والحوكمة. لمزيد من المعلومات يرجى زيارة www.isaca.org
code of practice	أسلوب الممارسة	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.	هو كتاب إرشادات يتم نشره من قبل هيئة عامة أو منظمة معايير مثل الأيزو أو المعهد البريطاني للمعايير، ويتكون العديد من المعايير من أسلوب ممارسة ومواصفات. يشرح أسلوب الممارسة أفضل التطبيقات أو الممارسات الموصى بها.
cold standby	الاستعداد البارد	See gradual recovery.	مرادف للاسترجاع التدريجي.
commercial off the shelf (COTS)	بضائع جاهزة	(ITIL Service Design) Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي برمجيات تطبيق أو مكونات وسيطة تشتري مباشرة من جهات خارجية.
compliance	التوافق	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	هو التأكد من الالتزام بالمعايير أو الإرشادات، أو التأكد من تطبيق المحاسبات أو غيرها من الممارسات بشكل ملائم ومتناسق.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
component	مكوّن	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.	هو مصطلح عام يستخدم بمعنى جزء من شئ معقد، على سبيل المثال، يمكن لنظام الحاسب الآلي أن يكون مكوّن من مكوّنات خدمة تكنولوجيا المعلومات، ويمكن تطبيق ما أن يكون مكوّن في وحدة إطلاق. أما المكوّنات التي تحتاج إلى إدارة فيجب أن تكون عناصر تهيئية.
component capacity management (CCM)	إدارة سعة المكوّنات	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هي عملية فرعية من إدارة السعة، وهي مسؤولة عن إدراك سعة ودرجة استخدام وأداء كل من عناصر التهيئية. يتم جمع البيانات وتسجيلها وتحليلها كي تستخدم في خطة السعة. راجع أيضا إدارة سعة العمل، إدارة سعة الخدمة.
component CI	عنصر تهيئية مكوّن	(ITIL Service Transition) A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو عنصر التهيئية الذي يكون جزءاً من تجميع ما. يمكن مثلاً لعنصر تهيئية وحدة معالجة مركزية أو ذاكرة أن يكون جزءاً من عنصر تهيئية جهاز خادم.
component failure impact analysis (CFIA)	تحليل آثار عطل المكوّنات	(ITIL Service Design) 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).	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو أسلوب يساعد في تحديد تأثير عطل عنصر تهيئية على خدمات تكنولوجيا المعلومات أو العمل. يتم إنشاء مصفوفة مكوّنة من خدمات تكنولوجيا المعلومات في أحد محاورها وعناصر التهيئية في المحور الآخر، بذلك يمكن معرفة عناصر التهيئية الهامة (التي يمكن أن تسبب عطل للعديد من خدمات تكنولوجيا المعلومات) ومعرفة خدمات تكنولوجيا المعلومات الهشة (التي تعاني من عدة أعطال).

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
computer telephony integration (CTI)	ترابط الحاسب الهاتف	(<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. See also automatic call distribution; interactive voice response.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) ترابط الحاسب الهاتف هو مصطلح عام يشمل أي نوع من الترابط بين أجهزة الحاسب الآلي ونظم الهواتف. يستخدم هذا المصطلح في أغلب الأحيان ليشير إلى الانظمة التي يقوم فيها أحد التطبيقات بعرض شاشات مفصلة متصلة بالمكالمات الهاتفية الواردة و الصادرة. راجع أيضا التوزيع التلقائي للمكالمات، الرد الصوتي التفاعلي.
concurrency	التزامن	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	هو مقياس لعدد المستخدمين المتصلين بنفس العملية التشغيلية في نفس الوقت.
confidentiality	السرية	(<i>ITIL Service Design</i>) A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو مبدأ أمني يتطلب عدم الوصول للبيانات إلا للأشخاص المصرح لهم.
configuration	تهيئة	(<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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو مصطلح عام يستخدم ليدل على مجموعة من عناصر التهيئة التي تعمل معاً لتوصيل خدمة تكنولوجيا معلومات، أو جزء ذي قيمة من خدمة تكنولوجيا معلومات. والتهيئة تستخدم أيضاً للدلالة على ضبط الخصائص لعنصر من عناصر التهيئة أو أكثر.
configuration baseline	خط تهيئة مرجعي	(<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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو خط مرجعي لتهيئة معينة تم الاتفاق عليه رسمياً و تتم إدارته بواسطة عملية إدارة التغيير. و يستخدم خط التهيئة المرجعي كأساس للبناءات، والإطلاقات، و التغييرات المستقبلية.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
configuration control	التحكم في التهيئة	(<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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو النشاط المسؤول عن التأكد من أن أي إضافة أو تعديل أو حذف لأي عنصر تهيئة يتم إدارته بشكل ملائم، مثلاً عن طريق إرسال طلب للتغيير أو طلب خدمة.
configuration identification	تعريف التهيئة	(<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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو النشاط المسؤول عن تجميع معلومات عن عناصر التهيئة وعلاقتها، وتحميل تلك المعلومات في قاعدة بيانات إدارة التهيئة. كما أنه مسؤول عن تحديد أسماء لعناصر التهيئة نفسها بحيث يمكن إيجاد سجلات التهيئة المناسبة لها.
configuration item (CI)	عنصر تهيئة	(<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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو أي مكون أو أصل خدمة يتطلب إدارة لإيصال خدمة تكنولوجيا المعلومات. ويتم تسجيل معلومات عن كل عنصر تهيئة في سجل تهيئة في نظام إدارة التهيئة، وتتم المحافظة عليها على مدار دورة الحياة بواسطة إدارة أصول وتهيئة الخدمة. وتكون عناصر التهيئة تحت سيطرة إدارة التغيير. وهي تشمل خدمات تكنولوجيا المعلومات، والأجهزة، والبرمجيات، والمباني، والأشخاص، والوثائق الرسمية مثل وثائق العمليات واتفاقيات مستوى الخدمة.
configuration management	إدارة التهيئة	See service asset and configuration management.	راجع إدارة أصول وتهيئة الخدمة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
configuration management database (CMDB)	قاعدة بيانات إدارة التهيئة	(ITIL Service Transition) 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.	انتقال الخدمة في أبيتيل) هي قاعدة بيانات تُستخدم لحفظ سجلات التهيئة على مدار دورة حياتها. و نظام إدارة التهيئة يحتفظ بوحدة أو أكثر من قواعد بيانات إدارة التهيئة، و يخزّن كل منها خصائص عناصر التهيئة وعلاقتها مع عناصر التهيئة الأخرى.
configuration management system (CMS)	نظام إدارة التهيئة	(ITIL Service Transition) 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.	انتقال الخدمة في أبيتيل) هو مجموعة من الأدوات لدعم إدارة أصول وتهيئة الخدمة ، ويشكل جزء من نظام إدارة معرفة الخدمة ويحتوي على أدوات لجمع وتخزين وإدارة وتحديث وتحليل وعرض بيانات جميع عناصر التهيئة وعلاقتها ببعضها البعض. وقد يشمل أيضاً على معلومات عن الحوادث، والمشاكل، والأخطاء المعروفة، والتغييرات و الإطلاقات. تتم إدارة نظام إدارة التهيئة بواسطة إدارة أصول وتهيئة الخدمة، ويستخدم من جميع عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضاً قاعدة بيانات إدارة التهيئة.
configuration record	سجل تهيئة	(ITIL Service Transition) 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.	انتقال الخدمة في أبيتيل) هو سجل يحتوي على تفاصيل عنصر تهيئة معين، ويوثق كل سجل تهيئة دورة حياة عنصر تهيئة واحد. يتم تخزين سجلات التهيئة في قاعدة بيانات إدارة التهيئة حيث تُحفظ كجزء من نظام إدارة التهيئة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
configuration structure	هيكل التهيئة	(<i>ITIL Service Transition</i>) The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو التسلسل الهرمي والعلاقات الأخرى بين جميع عناصر التهيئة المكوّنة للتهيئة.
continual service improvement (CSI)	التحسين المستمر للخدمة	(<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 also Plan-Do-Check-Act.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هي مرحلة في دورة حياة أي خدمة تكنولوجيا معلومات. ويضمن التحسين المستمر للخدمة تماشي الخدمات المقدّمة مع احتياجات العمل المتغيرة من خلال تحديد وتطبيق التحسينات على خدمات تكنولوجيا المعلومات التي تدعم العمل. يتم باستمرار قياس أداء مقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات وإجراء تحسينات للعمليات، وخدمات تكنولوجيا المعلومات، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بهدف زيادة الكفاءة والفعالية وفعالية التكلفة. تشمل هذه المرحلة عملية التحسين ذات السبع خطوات، وبالرغم من أنها مرتبطة بالتحسين المستمر للخدمة، إلا أن الكثير من العمليات لديها أنشطة في العديد من مراحل دورة حياة الخدمة. راجع أيضا خطة خطط - افعل - راجع - نفذ
continuous availability	الإتاحة الدائمة	(<i>ITIL Service Design</i>) An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي مقارنة أو تصميم لتحقيق إتاحة بنسبة 100%، ولا يوجد وقت توقف محدد أو غير محدد مسبقاً لخدمة تكنولوجيا المعلومات التي تكون متاحة دائماً.
continuous operation	التشغيل المستمر	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي مقارنة أو تصميم لحذف أي وقت توقف محدد مسبقاً لإحدى خدمات تكنولوجيا المعلومات، مع ملاحظة أن بعض عناصر التهيئة قد تكون متوقفة حتى لو كانت خدمة تكنولوجيا المعلومات متوافرة.
contract	عقد	A legally binding agreement between two or more parties.	هو اتفاقية ملزمة قانوناً بين طرفين أو أكثر.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
control	آلية التحكم	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.	هي وسيلة لإدارة المخاطر لضمان تحقيق أهداف العمل أو لضمان الالتزام بعملية معينة. وأمثلة آليات التحكم تشمل السياسات، والإجراءات، والأدوار، مصفوفة التعدد للأقراص المستقلة وأقفال الأبواب وغيرها. يطلق على آلية التحكم في بعض الأحيان إجراء مضاد أو إجراء حماية، كما تعني أيضا إدارة استخدام أو سلوك أحد عناصر التهيئة، أو نظام أو خدمة تكنولوجيا معلومات.
Control Objectives for Information and related Technology	أهداف التحكم للمعلومات و التكنولوجيا ذات الصلة	See COBIT.	راجع كوبيت
control perspective	منظور التحكم	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في آيتيل) هو توجه لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، والعمليات، والوظائف، والأصول وغيرها. قد يوجد عدة مناهج للتحكم لنفس خدمة تكنولوجيا المعلومات أو العملية أو غيرها، بما يسمح للأفراد أو الفرق المختلفة بالتركيز على الأشياء الهامة وذات الصلة بأدوارهم الخاصة. من أمثلة مناهج التحكم الإدارة الانفعالية والإدارة الرائدة في عمليات تشغيل تكنولوجيا المعلومات، أو منظور دورة الحياة الخاصة بفريق مشروع تطبيقات معين.
control processes	عمليات التحكم	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	هي مجموعة العمليات الموجودة في الأيزو 20000 التي تشمل إدارة التغيير وإدارة التهيئة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
core service	الخدمة الأساسية	(ITIL Service Strategy) 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. See also enabling service; enhancing service; IT service; service package.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي خدمة توصل النتائج الأساسية المرغوبة من قبل عميل أو أكثر. كما توفر الخدمة الأساسية مستوى معين من المنفعة و الضمان. وقد يحصل العملاء على عدد من المنافع و الضمانات خلال خدمة واحدة او مجموعة خدمات. راجع أيضا خدمة ممكنة، خدمة معززة، خدمة تكنولوجيا المعلومات، باقة الخدمات.
cost	التكلفة	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.	هي القيمة المالية التي أنفقت على نشاط معين أو خدمة تكنولوجيا معلومات أو وحدة عمل معينة، وتشتمل على التكاليف الفعلية (المال) والتكاليف التقديرية (وقت الناس) والاستهلاك.
cost benefit analysis	تحليل التكلفة والمنفعة	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. See also business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	هو نشاط يتم فيه تحليل ومقارنة التكاليف والمنافع في واحد أو أكثر من بدائل عمل معين. راجع أيضا قضية عمل، صافي القيمة الحالية، معدل العائد الداخلي، العائد على الاستثمار، قيمة الاستثمار.
cost centre	مركز تكلفة	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو عبارة عن وحدة عمل أو مشروع ترصد له التكاليف. ولا يطالب مركز التكلفة بقيمة الخدمات التي يقدمها. ويمكن أن يتم تشغيل مقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات كمركز تكلفة أو كمركز ربح.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
cost element	عنصر تكلفة	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو المستوى المتوسط من الفئات التي ترصد لها التكاليف في الموازنة والمحاسبة. أعلى مستوى من الفئات هي نوع التكلفة. على سبيل المثال: نوع التكلفة "للشخص" قد يشمل على عناصر تكلفة هي كشوف المرتب، منافع الموظفين، النفقات، التدريب، وقت العمل الإضافي وغيرها. ويمكن تقسيم عناصر التكلفة إلى وحدات تكلفة مثل عنصر التكلفة "النفقات" التي يشمل على وحدات تكلفة الفنادق والمواصلات، والوجبات، وغيرها.
cost management	إدارة التكاليف	(ITIL Service Strategy) A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مصطلح عام يستخدم للإشارة إلى الموازنة والمحاسبة، ويستخدم أحياناً كمرادف للإدارة المالية.
cost model	نموذج التكلفة	(ITIL Service Strategy) 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. See also cost type; cost element; cost unit.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي إطار عمل تستخدم في المطالبة المالية والمحاسبة حيث يتم تسجيل جميع التكاليف مصنفة وتابعة لعملاء محددين، أو وحدات العمل أو المشاريع. راجع أيضاً نوع التكلفة، عنصر التكلفة، وحدة التكلفة.
cost type	نوع التكلفة	(ITIL Service Strategy) The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. See also cost element; cost unit.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو أعلى مستوى من الفئات التي ترصد لها التكاليف في الموازنة والمحاسبة مثل: الأجهزة والبرمجيات والأشخاص وأماكن الإقامة والنقل. راجع أيضاً عنصر التكلفة، وحدة التكلفة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
cost unit	وحدة تكلفة	(ITIL Service Strategy) 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. See also cost type.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي أدنى مستوى من الفئات التي ترصد لها التكاليف، عادة ما تكون وحدات التكلفة سهلة العد (مثلا عدد الموظفين، عدد تراخيص البرامج) أو أشياء بالإمكان قياسها (معدل استخدام وحدة المعالجة المركزية، وحدات الكهرباء المستخدمة). كما أنها جزء من عناصر التكلفة. قد يضمّ عنصر التكلفة "النفقات" مثلاً وحدات تكلفة مثل الفنادق، المواصلات والوجبات إلخ. راجع أيضا نوع التكلفة.
cost effectiveness	فعالية التكلفة	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. See also key performance indicator; return on investment; value for money.	هي مقياس للمقارنة ما بين فعالية و تكلفة الخدمة، العملية أو النشاط. العملية ذات التكلفة الفعالة هي التي تؤدي أهدافها بأقل تكاليف ممكنة. راجع أيضا مؤشرات الأداء الأساسية، العائد على الاستثمار، القيمة مقابل المال.
countermeasure	إجراء مضاد	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.	يستخدم للإشارة إلى أي نوع من آليات التحكم. كما يستعمل مصطلح الإجراء المضاد في أغلب الأحيان عند الإشارة إلى الأمور التي تؤدي إلى زيادة الثبات، وسماحية الخطأ والاعتمادية في أي خدمة تكنولوجيا معلومات.
course corrections	تصحيح المسار	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.	هي التغييرات التي يتم إجراؤها على خطة معينة أو نشاط معين قد بدأ تنفيذه بالفعل، وذلك بهدف التأكد من أنه سيحقق أهدافه. وينتج تصحيح المسار عن المراقبة المستمرة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
crisis management	إدارة الأزمات	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.	هي العملية المسؤولة عن إدارة الآثار المترتبة عن استمرارية العمل. ويعتبر فريق إدارة الأزمات المسؤول عن القضايا الاستراتيجية مثل إدارة العلاقات العامة وثقة أصحاب الأسهم، ويقرر متى يتم استدعاء وتنفيذ خطط استمرارية العمل.
critical success factor (CSF)	العوامل الرئيسية للنجاح	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.	هي العناصر الضرورية لتحقيق نجاح أي عملية أو مشروع أو خطة أو خدمة تكنولوجيا معلومات. وتستخدم مؤشرات الأداء الأساسية لقياس تحقق كل من العوامل الرئيسية للنجاح، مثل "حماية خدمات تكنولوجيا المعلومات عند تنفيذ تغييرات" الذي يُقاس بواسطة مؤشرات أداء أساسية مثل "نسبة التقليل في التغييرات غير الناجحة"، و"نسبة التقليل في التغييرات التي ينتج عنها حوادث" وغيرها.
CSI register	سجل التطوير المستمر للخدمة	(ITIL Continual Service Improvement) A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هي قاعدة بيانات أو وثيقة هيكلية تستخدم لتسجيل وإدارة فرص تطوير الخدمة خلال دورة حياتها.
culture	ثقافة	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. See also vision.	هي مجموعة من القيم يتم مشاركتها بين مجموعة من الأشخاص، بما فيها توقعات ما يجب أن يقوم به الناس، أفكارهم، معتقداتهم و ممارساتهم. راجع أيضا الرؤية.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
customer	عميل	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.'	هو الشخص الذي يشتري البضائع أو الخدمات. ويعتبر عميل أي من مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات الشخص أو المجموعة التي تحدد وتوافق على أهداف مستوى الخدمة. يستخدم مصطلح العملاء أيضاً في بعض الأحيان بشكل غير رسمي بمعنى المستخدمين، على سبيل المثال: قول " هذه مؤسسة تركز على العملاء".
customer asset	أصول العميل	Any resource or capability of a customer. See also asset.	هي موارد أو قدرات العميل. راجع أيضاً أصول.
customer agreement portfolio	حقيبة إتفاقيات العملاء	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هي قاعدة بيانات أو وثيقة هيكلية تستخدم لإدارة عقود الخدمة أو الاتفاقيات بين مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات وعملائه. ويجب لكل خدمة تكنولوجيا المعلومات مقدمة لعميل أن توفر ضمن عقد أو إتفاقية مدرجة ضمن حقيبة إتفاقيات العملاء. راجع أيضاً الخدمة الموجهة للعملاء ، بيان الخدمات، حقيبة الخدمات.
customer portfolio	حقيبة العملاء	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجيية الخدمة في إيتيل) هي قاعدة بيانات أو وثيقة هيكلية تستخدم لتسجيل جميع عملاء مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات، وتمثل رؤية مدير علاقات العمل حول العملاء الذين يتلقون خدمات من مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضاً حقيبة إتفاقيات العملاء، بيان الخدمات، حقيبة الخدمات.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
customer-facing service	الخدمة الموجهة للعملاء	(<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.	(تصميم الخدمة في إيتيل) هي خدمة تقنية المعلومات الظاهرة للعميل، و يوجد عادة خدمات تدعم عمليات العمل وتلبي احتياجات العميل. يتم تسجيل جميع الخدمات الموجهة للعملاء بما فيها الخدمات القابلة للنشر في بيان الخدمات، بالإضافة إلى جميع المعلومات المتاحة للعميل كالتسعير، النتائج، نقاط الإتصال وعمليات الطلب والشراء. يتم تسجيل المعلومات الأخرى كالعلاقات أو الخدمات المساندة وعناصر التهيئة للإستخدام الداخلي من قبل مقدم الخدمة.
dashboard	لوحة قياس	(<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.	(تشغيل الخدمة في إيتيل) هي تمثيل بياني للشكل العام لأداء خدمات تكنولوجيا المعلومات، و الإتاحة. و رسومات لوحة القياس يمكن أن يتم تحديثها في الوقت الفعلي، و يمكن إضافتها إلى التقارير الإدارية و صفحات الإنترنت. و لوحات القياس يمكن استخدامها أيضاً لدعم إدارة مستوى الخدمة، و إدارة الأحداث، و تشخيص الحوادث.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	بيانات - ثم معلومات - ثم معرفة - ثم حكمة	(<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.	(إنتقال الخدمة في إيتيل) هي طريقة لفهم العلاقات بين البيانات و المعلومات و المعرفة و الحكمة. و هذه الطريقة تبين كيف أن كل من هذه الأشياء يبني على ما قبله.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
definitive media library (DML)	مكتبة الوسائط المعتمدة	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هي مكان واحد أو أكثر يخزن فيه بأمان الإصدارات المعرفة والمعتمدة لجميع عناصر التهيئة البرمجيات, ويمكن أن تحوي مكتبة الوسائط المعتمدة أيضاً عناصر تهيئة ملحقة مثل التراخيص والوثائق. وهي منطقة تخزين منطقية واحدة حتى لو وجدت عدة أماكن فعلية, يتم إدارتها بواسطة أصول الخدمة وإدارة التهيئة. و تحفظ البيانات في نظام إدارة التهيئة.
deliverable	معطيات	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.	هي الشيء الذي يجب توصيله لتحقيق التزامات اتفاقية مستوى الخدمة أو عقد, ويستخدم مصطلح المعطيات أيضاً بشكل غير رسمي بمعنى المخرجات المخطط لها من أي عملية.
demand management	إدارة الطلب	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (إستراتيجية الخدمة في أيتيل) هي الأنشطة التي يتم فيها فهم وتوجيه طلبات العملاء على الخدمات و تعمل جنباً إلى جنب مع إدارة السعة للتأكد على وجود السعة الكافية لتلبية الطلب عند الحاجة. على المستوى الإستراتيجي فإن إدارة الطلب يمكن أن تشمل على تحليل نماذج أنشطة العمل ومواصفات المستخدمين, أما على المستوى التخطيطي يمكن أن تشمل على استخدام المطالبة المالية المتغيرة لتشجيع العملاء على استخدام خدمات تكنولوجيا المعلومات في الأوقات الأقل انشغالا, أو على فترات أقصر لتقليل الطلب الغير متوقع أو توقف أحد عناصر التهيئة.
Deming Cycle	دورة دمينج	See Plan-Do-Check-Act.	مرادف لمصطلح خطط - افعّل - راجع - نفذ.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
dependency	العلاقات الاعتمادية	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	هو اعتماد عملية أو نشاط بشكل مباشر أو غير مباشر على غيرها.
deployment	التدشين	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو النشاط المسئول عن نقل مكونات مادية، أو برمجيات، أو وثائق، أو عمليات، أو غيرها، جديدة أو بعد إجراء تغييرات عليها، إلى البيئة الفعلية. و التدشين هو جزء من عملية إدارة الإطلاق و التدشين.
depreciation	الاستهلاك	(ITIL Service Strategy) 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.	(إستراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مقياس لنقص قيمة أحد الأصول على مدار حياته، و ذلك بناءً على الإهلاك و الاستغلال و غيرها من أسباب نقص القيمة الاقتصادية.
design	تصميم	(ITIL Service Design) An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. See also service design.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو نشاط أو عملية يتم فيها تحديد المتطلبات ثم يتم إيجاد حل قادر على تحقيق هذه المتطلبات. راجع أيضا تصميم الخدمة.
design coordination	التصميم المتناسق	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن التنسيق فيما بين نشاطات و عمليات و موارد تصميم الخدمة، ويؤكد التصميم المتناسق الالتزام و الفعالية عند تصميم أو تغيير خدمة تكنولوجيا معلومات، أنظمة إدارة معلومات الخدمات، الهيكلة، التقنية، العمليات، المعلومات و المقاييس.
detection	الاكتشاف	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي مرحلة في دورة الحياة الموسعة للحادثة، وينتج عن الاكتشاف إدراك مقدم الخدمة لوجود حادثة، يمكن أن يكون الاكتشاف تلقائياً أو يمكن أن يكون نتيجة لقيام مستخدم بتسجيل حادثة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
development	تطوير	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن إنشاء أو تعديل إحدى خدمات تكنولوجيا المعلومات أو أحد التطبيقات لتصبح جاهزة للإطلاق أو الإصدار. لن يتم شرح العملية في الكتب الأساسية لأيتيل.
development environment	بيئة التطوير	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي بيئة تستخدم لإنشاء أو تعديل خدمات تكنولوجيا المعلومات أو التطبيقات. وعادةً لا تكون بيئات التطوير خاضعة لنفس الدرجة من التحكمات كما في بيئة الاختبار أو البيئة الفعلية. راجع أيضاً تطوير
diagnosis	التشخيص	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي مرحلة في دورات حياة الحوادث أو المشاكل بهدف إيجاد أسلوب التقاف للحادثة أو تحديد السبب الجذري للمشكلة.
diagnostic script	نص التشخيص	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو مجموعة هيكلية من الأسئلة تستخدم بواسطة أفراد مكتب الخدمة للتأكد من أنهم يسألون الأسئلة الصحيحة، ولمساعدتهم على تمييز الحوادث وحلها وتوجيهها، ويمكن أن تتاح أيضاً لنصوص التشخيص للمستخدمين لمساعدتهم في تشخيص و حل حوادثهم الخاصة.
differential charging	المطالبة المالية المتغيرة	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.	هو أسلوب يستخدم لدعم إدارة الطلب عن طريق المطالبة بقيم مختلفة لنفس وظيفة خدمات تكنولوجيا المعلومات في الأوقات المختلفة، مثلاً: التكاليف المخفضة في الأوقات الأقل إنشغالاً، أو زيادة التكاليف في حالة تجاوز حد تحميل نقل البيانات المسموح به.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
direct cost	تكلفة مباشرة	(<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 also indirect cost.	(إستراتيجية الخدمة في أيتيل) هي تكلفة تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات التي يمكن حجزها بالكامل على حساب عميل بعينه، أو مركز تكلفة معين، أو مشروع معين أو غيرها، مثلاً: تكلفة تقديم أجهزة خادم غير مشتركة أو تراخيص برمجيات. راجع أيضاً تكلفة غير مباشرة.
directory service	خدمة الدليل	(<i>ITIL Service Operation</i>) An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو تطبيق يقوم بإدارة المعلومات الخاصة بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المتاحة على الشبكة، بالإضافة إلى صلاحيات المستخدمين بالوصول إلى المعلومات.
document	وثيقة	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. See also record.	هي معلومات في صورة مقروءة. و الوثيقة يمكن أن تكون في صورة ورقية أو إلكترونية، مثلاً: بيان السياسة، اتفاقية مستوى الخدمة، سجل حادثة، رسم توضيحي لوضعية حجرة الحاسب الآلي. راجع أيضاً سجل.
downtime	وقت توقف	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (تشغيل الخدمة في أيتيل) هو الوقت الذي يكون فيه خدمة تكنولوجيا المعلومات أو أحد عناصر التهيئة غير متاحة خلال وقت الخدمة المتفق عليه. يتم عادة إحتساب الإتاحة الخاصة بأي خدمة من خدمات تكنولوجيا المعلومات بناء على وقت الخدمة المتفق عليه و وقت التوقف.
driver	دافع	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	هي الشيء الذي يوجه خطة إستراتيجية أو أهداف أو متطلبات، مثلاً: تشريع جديد أو أفعال المنافسين.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
early life support (ELS)	الدعم المبكر	(<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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هي مرحلة زمنية في دورة حياة الخدمة تكون في نهاية تطوير الخدمة و قبل الإطلاق النهائي لها. قد يقوم مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات خلال فترة الدعم المبكر بمراجعة مؤشرات الأداء الأساسية، ومستويات الخدمة، ومراقبة الحدود وإضافة تحسينات تضمن تحقيق أهداف الخدمة. وقد يقوم أيضا مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات بتوفير موارد إضافية لإدارة الحادثة أو المشكلة.
economies of scale	اقتصاديات الحجم	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي عبارة عن تقليل متوسط التكلفة بواسطة زيادة استخدام أحد الأصول أو إحدى خدمات تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا اقتصاديات النطاق.
economies of scope	اقتصاديات النطاق	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو تقليل التكلفة المرصودة لإحدى خدمات تكنولوجيا المعلومات عن طريق استغلال الأصول الموجودة لأهداف أخرى مثلا: توصيل خدمة تكنولوجيا معلومات جديدة عن طريق البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الموجودة. راجع أيضا اقتصاديات الحجم.
effectiveness	الفعالية	(<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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هي مقياس للتأكد ما إذا كانت الأهداف الخاصة بعملية أو خدمة أو نشاط ما قد تحققت أو لا. والعملية أو النشاط الفعال هو ذلك الذي يحقق أهدافه المتفق عليها. راجع أيضا مؤشرات الأداء الأساسية.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
efficiency	الكفاءة	(<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 <i>also</i> key performance indicator.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هي مقياس لمدى استخدام القدر المناسب من الموارد لتوصيل عملية أو خدمة أو نشاط ما. وتحقق العملية الكفاءة أهدافها بأقل قدر ممكن من الوقت والمال والأشخاص وغيرها من الموارد. راجع أيضا مؤشرات الأداء الأساسية.
emergency change	تغيير طارئ	(<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 <i>also</i> emergency change advisory board.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو التغيير الذي يجب تنفيذه بأقصى سرعة ممكنة، مثلاً: إيجاد حل لحادثة رئيسية أو تطبيق تصحيح أمني. من الطبيعي أن يتوفر لدى إدارة التغيير إجراء معين يتم إتباعه في حالة التغييرات الطارئة. راجع أيضا المجلس الاستشاري للتغييرات الطارئة.
emergency change advisory board (ECAB)	المجلس الاستشاري للتغييرات الطارئة	(<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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو مجموعة فرعية من المجلس الاستشاري للتغيير يقوم بأخذ قرارات بخصوص التغييرات الطارئة. قد يتم اختيار أعضاء المجلس الاستشاري للتغييرات الطارئة عند طلب عقد اجتماع و يعتمد ذلك على طبيعة التغيير الطارئ.
enabling service	خدمة ممكنة	(<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 <i>also</i> enhancing service.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي خدمة مطلوبة لتوفير الخدمة الأساسية. قد تكون ظاهرة أو مخفية عن العميل، ولكن لا يتم تقديمها كخدمة مباشرة إلى العميل. راجع أيضا خدمة معززة

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
enhancing service	خدمة معززة	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي خدمة تُضاف إلى الخدمة الأساسية لتصبح أكثر جاذبية للعميل. لا تعتبر الخدمة معززة ضرورية بالنسبة للخدمة الأساسية ولكنها تستخدم لتشجيع العملاء على استعمال خدمة أساسية أو للإختلاف عن المنافسين. راجع أيضا خدمة ممكنة، العامل المحفز.
enterprise financial management	الإدارة المالية للمؤسسات	(ITIL Service Strategy) 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. See also financial management for IT services.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي الوظائف والعمليات المسؤولة عن إدارة موازنة وحسابات المؤسسة والمطالبة المالية. وتعني أحيانا إدارة المالية في الشركات. راجع أيضا الإدارة المالية لخدمات تكنولوجيا المعلومات.
environment	البيئة	(ITIL Service Transition) 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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هي مجموعة فرعية من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة لغرض خاص، مثل: البيئة الفعلية، بيئة الاختبار وبيئة البناء. يستخدم مصطلح البيئة المادية أيضا ليعني التجهيزات، وتكييفات الهواء، ونظم الطاقة وغيرها. ويستعمل مصطلح البيئة كمصطلح عام بمعنى الظروف الخارجية التي تؤثر على شيء ما.
error	خطأ	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو خلل في التصميم أو فشل وظيفي ينتج عنه عطل لعنصر أو أكثر من عناصر التهيئة أو خدمات تكنولوجيا المعلومات. يعتبر الغلط الناتج عن شخص ما أو عملية خاطئة بحيث يؤثر على عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا معلومات من أنواع الخطأ أيضا

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
escalation	التصعيد	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو أي نشاط يحصل على موارد إضافية عند الحاجة إليها لتحقيق أهداف مستوى الخدمة أو توقعات العميل. وقد يكون التصعيد ضرورياً في أي عملية إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات، و لكنه يرتبط غالباً بإدارة الحوادث وإدارة المشاكل وإدارة شكاوى العملاء. و يوجد نوعان من التصعيد: تصعيد وظيفي، و تصعيد تسلسلي.
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	نموذج قدرات التعاقد الإلكتروني لمؤسسات العملاء	(ITIL Service Strategy) 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. See also eSourcing Capability Model for Service Providers.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو إطار عمل لمساعدة المؤسسات في التحليل واتخاذ القرارات الخاصة بسياسات ونماذج تعاقد الخدمات. تم تطوير نموذج قدرات التعاقد الإلكتروني لمؤسسات العملاء بواسطة جامعة كارنيجي ميلون. راجع أيضاً نموذج قدرات التعاقد الإلكتروني لمقدمي الخدمات.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	نموذج قدرات التعاقد الإلكتروني لمقدمي الخدمات	(ITIL Service Strategy) 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, US. See also e-sourcing capability model for client organizations.	(سياسات الخدمة في أيتيل) هو إطار عمل لمساعدة مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات في تطوير قدرات إدارة خدماتهم من منظور تعاقد الخدمات. تم تطوير نموذج قدرات التعاقد الإلكتروني لمقدمي الخدمات بواسطة جامعة كارنيجي ميلون. راجع أيضاً نموذج قدرات التعاقد الإلكتروني لمقدمي الخدمات.
estimation	توقع	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.	هو استخدام الخبرة لتقديم قيمة تقريبية لمقياس أو تكلفة. ويستخدم التوقع أيضاً في إدارة السعة والإتاحة كونه أرخص طرق بناء النماذج وأقلها دقة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
event	حدث	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أبتيل) هو تغير في حالة ذو تأثير على إدارة عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا معلومات. ويستخدم مصطلح الحدث أيضا بمعنى إنذار أو تنبيه صادر من أي خدمة تكنولوجيا معلومات أو عنصر تهيئة أو أداة مراقبة. وعادة ما تتطلب الأحداث قيام أفراد عمليات تشغيل تكنولوجيا المعلومات بعمل فعل معين، وكثيراً ما تؤدي إلى تسجيل الحوادث.
event management	إدارة الأحداث	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	(عمليات تشغيل الخدمة) هي العملية المسؤولة عن إدارة الأحداث خلال دورة حياتها، وهي أحد الأنشطة الأساسية في عمليات تشغيل تكنولوجيا المعلومات.
exception report	تقرير تجاوزات	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.	هي وثيقة تحتوي على تفاصيل مؤشر أو أكثر من مؤشرات الأداء الأساسية أو غيرها من الأهداف الهامة التي تعدت الحدود المعروفة لها، مثلاً: تخطي أو قرب تخطي أهداف اتفاقية مستوى الخدمة أو مقياس أداء يشير إلى مشكلة محتملة في السعة.
excitement attribute	الصفة المحفزة	See excitement factor.	راجع العامل المحفز.
excitement factor	العامل المحفز	(ITIL Service Strategy) 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. See also enhancing service.	(استراتيجية الخدمة في أبتيل) هي ميزة تضاف إلى شيء لتجعله أكثر جاذبية أو إثارة للعملاء مثل أن يمنح أحد المطاعم الشراب مجاناً مع الوجبات. راجع أيضا خدمة معززة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
expanded incident lifecycle	دورة الحياة الموسعة للحادثة	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هي مراحل تفصيلية في دورة حياة حادثة ما، وهذه المراحل هي: الاكتشاف، التشخيص، الإصلاح، الاسترجاع والاستعادة. وتستخدم دورة الحياة الموسعة للحادثة للمساعدة في فهم جميع العناصر المساهمة في تأثير الحادثة وتخطيط كيفية التحكم في تلك العناصر أو تقليلها.
external customer	عميل خارجي	A customer who works for a different business from the IT service provider. See also external service provider; internal customer.	هو العميل الذي يعمل لدى جهة عمل مختلفة عن مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا مقدم خدمة خارجي، عميل داخلي.
external metric	مقياس خارجي	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. See also internal metric.	هو المقياس الذي يستخدم لقياس توصيل خدمة تكنولوجيا المعلومات للعميل، وتحدد عادة المقاييس الخارجية في اتفاقيات مستوى الخدمة ويبلغ بها العملاء. راجع أيضا مقياس داخلي.
external service provider	مقدم خدمة خارجي	(ITIL Service Strategy) 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. See also outsourcing; Type III service provider.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات الذي يمثل جزءاً من مؤسسة أخرى غير مؤسسة العميل. وقد يكون لدى مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات عملاء داخليون و عملاء خارجيون. راجع مقدم خدمة من النوع الثالث.
facilities management	إدارة المرافق	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي الوظيفة المسؤولة عن إدارة البيئة المادية حيث توجد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. وتشتمل إدارة المرافق على جميع أوجه إدارة البيئة المادية، على سبيل المثال الطاقة والتبريد، وإدارة الوصول والتعامل مع المباني والمراقبة البيئية.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
failure	إخفاق	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو فقدان القدرة على التشغيل طبقاً للمواصفات، أو توصيل النتائج المطلوبة. وقد يستخدم مصطلح إخفاق عند الحديث عن خدمات تكنولوجيا المعلومات، أو العمليات، أو الأنشطة، أو عناصر التهيئة أو غيرها. وينتج عن الإخفاق غالباً حادثة.
fast recovery	الاسترجاع السريع	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو أحد خيارات الاسترجاع، ويعرف أيضاً بالاستعداد الساخن. ويستخدم الاسترجاع السريع عادة وسائل ثابتة مخصصة ومجهزة بنظم حاسب آلي وبرمجيات مهيئة وجاهزة لتشغيل خدمات تكنولوجيا المعلومات. يستغرق الاسترجاع السريع فترة قد تصل إلى 24 ساعة، ولكن قد تكون أقل إذا لم تكن هناك ضرورة لاستعادة البيانات من النسخ الاحتياطية.
fault	خطأ/غلطة	See error.	راجع خطأ.
fault tolerance	سماحية الخطأ	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي قدرة خدمة تكنولوجيا المعلومات أو عنصر تهيئة على الاستمرار في العمل بصورة صحيحة بعد حدوث عطل لأحد المكونات. راجع الثبات، إجراء مضاد.
fault tree analysis (FTA)	تحليل شجرة الأخطاء	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هو أسلوب يمكن استخدامه لتحديد سلسلة الأحداث التي أدت إلى حادثة أو قد تؤدي إلى حادثة في المستقبل. ويمثل تحليل شجرة الأخطاء سلسلة من الأحداث تستخدم الترميز الثنائي على رسم توضيحي.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
financial management	الإدارة المالية	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مصطلح يستخدم لوصف العمليات و الوظائف المسؤولة عن إدارة موازنة ومحاسبة وإحتياجات المطالبة المالية في الشركات. الإدارة المالية للمؤسسات هو المصطلح المستخدم لوصف العمليات و الوظائف من وجهة نظر الشركة بشكل عام. أما الإدارة المالية لخدمات تكنولوجيا المعلومات فهو المصطلح المستخدم لوصف العمليات والوظائف من وجهة نظر مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات.
financial management for IT services	الإدارة المالية لخدمات تكنولوجيا المعلومات	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي العمليات والوظائف المسؤولة عن إدارة موازنة ومحاسبة وإحتياجات المطالبة المالية لمقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات. وتقوم بتوفير المستوى المادي الملائم لتصميم وتطوير وتقديم الخدمات المتوافقة مع استراتيجية الشركة ضمن ميزانية معقولة. راجع أيضا الإدارة المالية للمؤسسات.
financial year	السنة المالية	(<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).	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي فترة محاسبة مالية تغطي 12 شهر متتالياً، وقد تبدأ السنة المالية في أي تاريخ (مثلا من 1 أبريل إلى 31 مارس).
first-line support	دعم الخط الأول	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو المستوى الأول من تسلسل مجموعات الدعم المشتركة في حلّ الحوادث. و يحتوي كل مستوى على مهارات تخصصية أكثر ووقت أطول وموارد أخرى أكثر. راجع أيضا التصعيد.
fishbone diagram	رسم عظم التخطيطي	See Ishikawa diagram.	مرادف لمخطط إيشيكاوا.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
fit for purpose	ملاءمة الغرض	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هو المقدرة على توفير مستوى المنفعة المتفق عليه. ويستخدم المصطلح بشكل غير رسمي لشرح عملية ما، أو عنصر تهيئية، أو خدمة تكنولوجيا معلومات أو غيرها، بحيث تكون قادرة على تحقيق الأهداف الموضوع لها أو مستويات الخدمة المتفق عليها. تتطلب ملاءمة الغرض التصميم المناسب، والتنفيذ المناسب، وآليات التحكم الملائمة والصيانة المناسبة.
fit for use	ملاءمة الاستخدام	(ITIL Service Strategy) The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هو المقدرة على توفير مستوى الضمان المتفق عليه. وتتطلب ملاءمة الاستخدام التصميم المناسب، والتنفيذ المناسب، وآليات التحكم الملائمة والصيانة المناسبة.
fixed asset	الأصول الثابتة	(ITIL Service Transition) 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.	(إنتقال الخدمة في إيتيل) هي أصول عمل ملموسة صالحة للاستخدام على المدى الطويل، (مثلا: مبنى، قطعة أرض، جهاز خادم أو ترخيص تطبيق). راجع أيضا أصول الخدمة، عنصر تهيئية.
fixed asset management	إدارة الأصول الثابتة	(ITIL Service Transition) 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.	(إنتقال الخدمة في إيتيل) هي العملية المسؤولة عن تتبع وتقرير قيمة و ملكية الأصول الثابتة خلال دورة حياتها. وتحافظ على سجلات الأصول، تحافظ إدارة الأصول الثابتة على سجل الأصول، وتتم إدارتها بواسطة إدارة العمل بدلا من إدارة تكنولوجيا المعلومات. ويطلق على إدارة الأصول الثابتة أحيانا إدارة الأصول المالية. لن يتم شرح العملية في الكتب الأساسية لإيتيل.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
fixed cost	التكلفة الثابتة	(ITIL Service Strategy) A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. See also variable cost.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي التكلفة التي لا تتغير بتغير استخدام خدمة تكنولوجيا المعلومات، مثلا: تكلفة الأجهزة الخاصة بجهاز خادم. راجع التكلفة المتغيرة.
fixed facility	الوسائل الثابتة	(ITIL Service Design) A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. See also portable facility; recovery option.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو مبنى ثابت متاح للاستخدام عند حاجة خطة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات إليه. راجع أيضا الوسائل المحمولة، خيار استرجاع.
follow the sun	تتبع الشمس	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو أسلوب لاستخدام مكاتب الخدمة ومجموعات الدعم حول العالم لتقديم خدمة مستمرة على مدار الساعة. يتم تمرير المكالمات، والحوادث، والمشاكل وطلبات الخدمة بين مجموعات في نطاقات زمنية مختلفة.
fulfilment	إنجاز	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	هو القيام بأنشطة لتحقيق أحد المتطلبات أو الاحتياجات، مثلا: تقديم خدمة تكنولوجيا معلومات جديدة أو تحقيق طلب خدمة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
function	وظيفة	<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> <ul style="list-style-type: none"> 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. To perform the intended purpose correctly, as in 'The computer is functioning.' 	<p>هو فريق أو مجموعة من الأفراد والأدوات أو الموارد الأخرى المستخدمة لتنفيذ إحدى العمليات أو الأنشطة أو مجموعة منها، مثلا: مكتب الخدمة.</p> <p>ولمصطلح الوظيفة معنيين آخرين:</p> <ul style="list-style-type: none"> الغرض المقصود من عنصر تهيئة، أو شخص، أو فريق، أو عملية أو خدمة تكنولوجيا معلومات. مثلا: إحدى وظائف خدمة البريد الإلكتروني يمكن أن تكون تخزين وتمير الرسائل الصادرة، وإحدى وظائف عمليات الأعمال يمكن أن تكون إرسال البضائع إلى العملاء. أداء الغرض المقصود بشكل صحيح، مثل قول "الحاسب الآلي يقوم بوظيفته (يعمل)"
functional escalation	التصعيد الوظيفي	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو تحويل حادثة، أو مشكلة، أو تغيير لفريق فني ذي مستوى أعلى من الخبرة للمساعدة في التصعيد.
gap analysis	تحليل الفجوات	(<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. See also benchmarking.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو نشاط تتم فيه المقارنة بين مجموعتين من البيانات وتحديد الاختلافات. ويُستخدم عادةً تحليل الفجوات لمقارنة مجموعة من المتطلبات مع الناتج النهائي الفعلي. راجع مقارنة.
governance	الحوكمة	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.	تضمن التنفيذ الفعلي للسياسات والخطط الاستراتيجية، والتأكد من ان العمليات المطلوبة يتم اتباعها بشكل صحيح. تشمل الحوكمة تعريف الأدوار والمسؤوليات، والقياس ورفع التقارير واتخاذ الإجراءات لحل أي من المسائل المكتشفة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
gradual recovery	الاسترجاع التدريجي	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو خيار استرجاع يعرف أيضاً بالاستعداد البارد. يستخدم الاسترجاع التدريجي عادة مرافق محمولة أو ثابتة لها دعائم بيئية ووصلات شبكات، و لكن ليس لها نظم حاسب آلي. يتم تركيب الأجهزة والبرمجيات كجزء من خطة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات. يستغرق الاسترجاع التدريجي في العادة أكثر من 3 أيام، أو ربما فترة أطول بكثير.
guideline	إرشاد	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. See also standard.	هي وثيقة تشرح الممارسات المثلى وتوصي بالعمل المطلوب تنفيذه. ولا يكون التوافق معها إلزامياً في الوضع العادي. راجع المقاييس.
hierarchic escalation	التصعيد التسلسلي	(ITIL Service Operation) Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو إعلام أو إشراك مستويات إدارية عليا للمساعدة في التصعيد.
high availability	الإتاحة العالية	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو أسلوب أو تصميم يقلل أو يخفي آثار عطل عنصر تهيئة على مستخدمي إحدى خدمات تكنولوجيا المعلومات. ويتم تصميم حلول الإتاحة العالية لتحقيق مستوى متفق عليه من الإتاحة وللإستفادة من أساليب مثل سماحية الخطأ، والثبات، والاسترجاع السريع لتقليل عدد الحوادث و تأثيرها.
hot standby	الإستعداد الساخن	See fast recovery; immediate recovery.	مرادف للاسترجاع السريع أو الاسترجاع الفوري.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
identity	هوية	(ITIL Service Operation) 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'.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو اسم فريد يستخدم لتعريف مستخدم، أو شخص، أو دور. وتستخدم الهوية لمنح صلاحيات لذلك المستخدم أو الشخص أو الدور، مثلاً: إسم المستخدم "أحمد" أو الدور "مدير التغيير".
immediate recovery	الاسترجاع الفوري	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو خيار استرجاع يعرف أيضاً بالاستعداد الساخن. يتم إعداد الاحتياطي لاسترجاع خدمة تكنولوجيا المعلومات دون انقطاع الخدمة عن العميل. ويستخدم الاسترجاع الفوري عادة تقنيات المناظرة، و توازن الأحمال وتقنيات تقسيم الموقع.
impact	تأثير	(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) (انتقال الخدمة في أيتيل) هو قياس لتأثير حادثة، أو مشكلة أو تغيير على عمليات العمل. غالباً ما يعتمد التأثير على كيفية تأثر مستويات الخدمة وتُحدّد نوعية التأثير بناء على مستويات الخدمة المتأثرة، ويتم تحديد الأولوية بواسطة التأثير والإلحاحية.
incident	حادثة	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي توقف غير متوقع لخدمة تكنولوجيا معلومات أو انخفاض في جودة خدمة تكنولوجيا معلومات. ويعتبر عطل عنصر تهيئة حادثة أيضاً حتى لو لم يصل تأثيره بعد إلى الخدمة، مثلاً: عطل أحد الأقراص في مجموعة مناظرة.
incident management	إدارة الحوادث	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن إدارة دورة حياة كلّ الحوادث. تضمن إدارة الحوادث عودة خدمة تكنولوجيا المعلومات إلى العمل بأقصى سرعة ممكنة وتقليل التأثير على العمل.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
incident record	سجل الحادثة	(ITIL Service Operation) A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو سجل يحتوي على تفاصيل حادثة معينة. يوثق كل سجل حادثة دورة حياة حادثة واحدة.
indirect cost	تكلفة غير مباشرة	(ITIL Service Strategy) 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. See also direct cost.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي تكلفة تقديم خدمة تكنولوجيا معلومات بحيث لا يمكن رصدها كلياً على حساب عميل معين، مثلاً: تكلفة تقديم أجهزة خادم مشتركة أو تراخيص برمجيات. تعرف أيضاً بالأعباء. راجع أيضاً التكلفة المباشرة.
information security management (ISM)	إدارة أمن المعلومات	(ITIL Service Design) 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. See also security management information system.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي العملية التي تضمن سرية وسلامة وإتاحة أصول المؤسسة والمعلومات والبيانات وخدمات تكنولوجيا المعلومات بما يتلاءم مع احتياجات العمل. وتمثل إدارة أمن المعلومات عادة جزءاً من التوجه المؤسسي لإدارة الأمن والذي يكون ذا نطاق أوسع من مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات، ويشمل التعامل مع الأوراق، والمباني، والمكالمات الهاتفية وغيرها، على مستوى المؤسسة كلها. راجع أيضاً نظام معلومات إدارة الأمن.
information security management system (ISMS)	نظام إدارة أمن المعلومات	(ITIL Service Design) The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. See also security management information system.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو إطار عمل السياسة، والعمليات، والمقاييس، والإرشادات والأدوات التي تضمن أن المؤسسة تستطيع تحقيق أهداف إدارة أمن المعلومات الخاصة بها. راجع أيضاً نظام معلومات إدارة الأمن.
information security policy	سياسة أمن المعلومات	(ITIL Service Design) The policy that governs the organization's approach to information security management.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي السياسة التي تحكم توجه المؤسسة لإدارة أمن المعلومات.
information system	نظام معلومات	See management information system.	راجع نظام المعلومات الإدارية

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
information technology (IT)	تكنولوجيا المعلومات	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.	هي استخدام التكنولوجيا لتخزين وتوصيل ومعالجة المعلومات. وتشمل التكنولوجيا عادة أجهزة الحاسب الآلي، والاتصالات عن بعد والتطبيقات وغيرها من البرمجيات. وقد تشمل المعلومات بيانات العمل، والصوت، والصور، والفيديو وغيرها. وتستخدم تكنولوجيا المعلومات عادة لدعم عمليات العمل من خلال خدمات تكنولوجيا المعلومات.
infrastructure service	خدمة بنية تحتية	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.	هي خدمة داعمة توفر الأجهزة، والشبكة، والمكونات الأخرى لمركز البيانات. يستخدم المصطلح أيضا كمرادف للخدمات الداعمة.
insourcing	التعهيد الداخلي	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في آينيل) هو استخدام مقدم خدمة داخلي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. يُستخدم المصطلح أيضا لوصف عملية نقل توفير خدمة تكنولوجيا المعلومات من قبل مقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات خارجي إلى مقدم داخلي. راجع أيضا تعهيد الخدمة.
integrity	السلامة	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في آينيل) هو مبدأ أمني يضمن أن البيانات وعناصر التهيئة يتم تعديلها فقط بواسطة الأشخاص والأنشطة المصرح لها. وتراعي السلامة جميع الأسباب المحتملة للتعديل، بما في ذلك عطل البرمجيات والأجهزة، والأحداث البيئية، والتدخل البشري.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
interactive voice response (IVR)	الرد الصوتي التفاعلي	(<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.	(تشغيل الخدمة في أوتيل) هو أحد أشكال التوزيع التلقائي للمكالمات يقوم بتقبل مدخلات المستخدم مثل ضغط المفاتيح أو الأوامر الكلامية، لتحديد الوجهة الصحيحة للمكالمات الواردة.
intermediate recovery	الاسترجاع المتوسط	(<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.	(تصميم الخدمة في أوتيل) هو خيار استرجاع يعرف أيضاً باسم الاستعداد الدافئ. ويستخدم الاسترجاع المتوسط عادة مرافق ثابتة أو محمولة مشتركة مجهزة بنظم حاسب آلي ومكونات شبكات. وتحتاج الأجهزة والبرمجيات إلى تهيئة، كما يجب استعادة البيانات كجزء من خطة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات. يستغرق الاسترجاع المتوسط عادةً فترة ما بين يوم إلى 3 أيام.
internal customer	عميل داخلي	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	هو العميل الذي يعمل لدى نفس جهة عمل مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا عميل خارجي، مقدم خدمة داخلي.
internal metric	مقياس داخلي	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.	هو المقياس المستخدم لدى مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات لمراقبة الكفاءة، أو الفعالية، أو فعالية التكلفة الخاصة بالعمليات الداخلية لدى مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات. ولا يتم عادة تبليغ المقاييس الداخلية لعملاء خدمة تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا المقياس الخارجي.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
internal rate of return (IRR)	معدل العائد الداخلي	(ITIL Service Strategy) 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. See also net present value; return on investment.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو أسلوب يستخدم للمساعدة في اتخاذ القرارات حول مصروفات رأس المال. ويقوم معدل العائد الداخلي بحساب رقم يسمح بمقارنة اثنين أو أكثر من بدائل الاستثمار. ويشير معدل العائد الداخلي الأعلى إلى استثمار أفضل. راجع أيضا صافي القيمة الحالية، العائد على الاستثمار.
internal service provider	مقدم خدمة داخلي	(ITIL Service Strategy) 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. See also insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات الذي يمثل جزءاً من نفس مؤسسة العميل. وقد يكون لدى أي مقدم خدمة تكنولوجيا معلومات عملاء داخليين وعملاء خارجيين. راجع أيضا مقدم خدمة من النوع الأول، مقدم خدمة من النوع الثاني، التعهيد الداخلي.
International Organization for Standardization (ISO)	المنظمة الدولية للمعايير (الأيزو)	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. See www.iso.org for further information about ISO.	المنظمة الدولية للمعايير (الأيزو) هي أكبر مطور للمواصفات القياسية أو المعايير في العالم، وهي منظمة غير حكومية وعبرة عن شبكة من مراكز المواصفات القياسية الوطنية في 156 دولة. لمزيد من المعلومات عن الأيزو www.iso.org
International Standards Organization	المنظمة الدولية للمعايير	See International Organization for Standardization.	مرادف للمنظمة العالمية للمواصفات القياسية والجودة (الأيزو)
internet service provider (ISP)	مقدم خدمة الإنترنت	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	هو مقدم خدمة خارجي يقدم خدمة الوصول إلى الإنترنت. ويقوم معظم مقدمي خدمات الإنترنت أيضاً بتقديم خدمات تكنولوجيا معلومات أخرى مثل استضافة مواقع الإنترنت.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
Invocation	تنفيذ	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو بدء تنفيذ الخطوات المحددة في خطة ما، مثلا: بدء تنفيذ خطة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات لواحدة أو أكثر من خدمات تكنولوجيا المعلومات.
Ishikawa diagram	رسم إيشيكوا	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تشغيل الخدمة في أيتيل) هو أسلوب يساعد فريق ما في تحديد جميع الأسباب المحتملة لمشكلة معينة. تم اختراع هذا الأسلوب بواسطة كاورو إيشيكوا، وينتج عنه رسم يبدو مثل عظام سمكة.
ISO 9000	الأيزو 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See www.iso.org for more information. See also International Organization for Standardization.	هو مصطلح عام يشير إلى عدد من المواصفات القياسية والإرشادات العالمية لنظم إدارة الجودة. راجع www.iso.org لمزيد من المعلومات. راجع أيضا المنظمة الدولية للمعايير (الأيزو)
ISO 9001	الأيزو 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	هو مواصفة قياسية عالمية لنظم إدارة الجودة. راجع الأيزو 9000 مواصفة قياسية (معايير).
ISO/IEC 20000	الأيزو 20000	An international standard for IT service management.	هو مواصفات وأسلوب ممارسات الأيزو الخاص بإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
ISO/IEC 27001	الأيزو 27001	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هو مواصفات الأيزو الخاصة بإدارة أمن المعلومات. وأسلوب الممارسات المناظر هو الأيزو 27002. راجع أيضا مواصفة قياسية (معايير).

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
ISO/IEC 27002	الأيزو 27002	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. See also standard.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو أسلوب الممارسات الخاصة بإدارة أمن المعلومات. وأسلوب الممارسات المناظر هو الأيزو 27001. راجع أيضا مواصفة قياسية (معايير).
IT accounting	محاسبة تكنولوجيا المعلومات	See accounting.	راجع المحاسبة.
IT infrastructure	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	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.	جميع المكونات المادية والبرمجيات والشبكات والمرافق وغيرها التي تكون ضرورية لتطوير واختبار وتوصيل ومراقبة والتحكم ودعم خدمات تكنولوجيا المعلومات. ويشمل مصطلح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كل ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ماعدا البشر والعمليات والوثائق.
IT operations	تشغيل تكنولوجيا المعلومات	(<i>ITIL Service Operation</i>) Activities carried out by IT operations control, including console management, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي الأنشطة التي تتم بواسطة وظيفة التحكم في عمليات تشغيل تكنولوجيا المعلومات، بما فيها إدارة الشاشات، وجدولة الأعمال، والنسخ الاحتياطي والاستعادة وإدارة المخرجات والمطبوعات. ويستخدم مصطلح تشغيل تكنولوجيا المعلومات أيضا كمرادف لتشغيل الخدمة.
IT operations control	التحكم في تشغيل تكنولوجيا المعلومات	(<i>ITIL Service Operation</i>) The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. See also operations bridge.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي الوظيفة المسؤولة عن المراقبة وآليات التحكم في خدمات تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا جسر التشغيل.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
IT operations management	إدارة تشغيل تكنولوجيا المعلومات	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي الوظيفة ضمن مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات التي تؤدي الأنشطة اليومية الضرورية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وما يدعمها من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. وتشمل إدارة تشغيل تكنولوجيا المعلومات التحكم في تشغيل تكنولوجيا المعلومات وإدارة المرافق.
IT service	خدمة تكنولوجيا المعلومات	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. See <i>also</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	هي خدمة يوفرها مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات، وتتكون خدمة تكنولوجيا المعلومات من مزيج من القدرات البشرية، و العمليات، و التكنولوجيا. و تدعم خدمات تكنولوجيا المعلومات المواجهة للعميل عمليات العمل لعميل أو أكثر، و يجب أن تكون أهداف مستوى الخدمات محددة في اتفاقية مستوى الخدمة. اما خدمات تكنولوجيا المعلومات الأخرى والمسماة الخدمات الداعمة، فإنها لا تستخدم مباشرة من قبل العميل، ولكن يحتاجها مقدم الخدمة لتوفير الخدمات المواجهة للعميل. راجع أيضا الخدمات الأساسية، خدمة ممكنة، خدمة معززة، الخدمات باقية الخدمات.
IT service continuity management (ITSCM)	إدارة استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن إدارة المخاطر التي قد تؤثر بشدة على خدمات تكنولوجيا المعلومات. وتضمن إدارة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات قدرة مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات باستمرار توفير الحد الأدنى من مستويات الخدمة المتفق عليها عن طريق خفض المخاطر إلى مستوى مقبول والتخطيط لاسترجاع خدمات تكنولوجيا المعلومات. وينبغي أن تكون إدارة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات مصممة بحيث تدعم إدارة استمرارية العمل.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
IT service continuity plan	خطة استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي خطة تحدد الخطوات المطلوبة لاسترجاع واحدة أو أكثر من خدمات تكنولوجيا المعلومات. وتحدد هذه الخطة أيضاً محثات التنفيذ، و الأشخاص ذوي الصلة، و الاتصالات و غيرها. وتمثل خطة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات جزءاً من خطة استمرارية العمل.
IT service management (ITSM)	إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات	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. <i>See also</i> service management.	تنفيذ إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ذات الجودة التي تليها احتياجات العمل. ويقوم مقدمو خدمة تكنولوجيا المعلومات بإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات بواسطة التشكيل المناسب من القدرات البشرية والعمليات وتكنولوجيا المعلومات. راجع أيضاً إدارة الخدمة.
IT Service Management Forum (itSMF)	منتدى إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات	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. <i>See</i> www.itsmf.com for more information.	منتدى إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات هو مؤسسة مستقلة مخصصة لنشر الأسلوب المهني لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. ومنتدى إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات هو مؤسسة غير ربحية ذات عضوية، و لها ممثلون في العديد من دول العالم (فروع منتدى إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات). ويساهم منتدى إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات وأعضاؤه في تطوير مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وما يتعلق بها من المواصفات القياسية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. راجع www.itsmf.com لمزيد من المعلومات.
IT service provider	مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A service provider that provides IT services to internal or external customers.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مقدم الخدمة الذي يوفر خدمات تكنولوجيا المعلومات للعملاء الداخليين أو العملاء الخارجيين.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
IT steering group (ISG)	مجموعة توجيه تكنولوجيا المعلومات	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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.	هي مجموعة رسمية مسؤولة عن التأكد من أن خطط وإستراتيجيات العمل و مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات متوافقة ومتوازية تماما. وتشمل مجموعة توجيه تكنولوجيا المعلومات ممثلين من الإدارة العليا للعمل ومقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات. وتُعرف أيضا بمجموعة إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات أو لجنة توجيه تكنولوجيا المعلومات
ITIL®	مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (إيتيل)	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 www.itsil-officialsite.com for more information.	هي مجموعة من إرشادات الممارسات المثلى لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. يمتلك مجلس الوزراء (جزء من حكومة صاحبة الجلالة) مكتبة البنية التحتية لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. تمنح إيتيل إرشادات لتوفير جودة خدمات تكنولوجيا المعلومات وعملياتها، ووظائفها والكفاءات الداعمة لها. تتبع إيتيل دورة حياة الخدمة والمؤلفة من خمس مراحل (إستراتيجية الخدمة، تصميم الخدمة، إنتقال الخدمة، تشغيل الخدمة والتحسين المستمر للخدمة) ولكل مرحلة كتاب خاص. كما يوجد كتب أخرى تعطي إرشادات مخصصة لبعض القطاعات الصناعية، والشركات، ونماذج التشغيل وهيكلية التقنية. راجع www.itsil-officialsite.com لمزيد من المعلومات.
job description	وصف العمل	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.	هي وثيقة تحدد الأدوار والمسؤوليات والمهارات والمعرفة الضرورية المطلوبة من شخص معين. ويمكن أن يحتوي وصف العمل على عدة أدوار، مثلا يمكن لشخص واحد القيام بدورَي مدير التهيئة ومدير التغيير.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
job scheduling	جدولة العمل	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي تخطيط وإدارة تنفيذ مهام البرمجة المطلوبة كجزء من خدمة تكنولوجيا المعلومات. وتقوم إدارة عمليات تشغيل تكنولوجيا المعلومات بالجدولة الزمنية للعمل بها وتكون عادة ممكنة باستخدام أدوات برمجيات تقوم بتشغيل مهام تجميعية أو مهام فورية في أوقات معينة من اليوم أو الأسبوع أو الشهر أو السنة.
Kano model	نموذج كانو	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو نموذج تم تطويره بواسطة نوريكي كانو، ويُستخدم للمساعدة في فهم أولويات ومفضلات العميل. ويأخذ نموذج كانو في الاعتبار خصائص خدمة تكنولوجيا المعلومات مجمعة في مناطق مثل العوامل الأساسية، وعوامل الإثارة وعوامل الأداء وغيرها.
Kepner and Tregoe analysis	تحليل كبرن و ترجو	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو توجه هيكلي لحل المشاكل. يتم تحليل المشكلة بطرح الأسئلة ماذا، أين، ومتى، وإلى أي مدى. ويتم تحديد الأسباب المحتملة واختبار أرجح الأسباب، والتثبت من السبب الصحيح.
key performance indicator (KPI)	مؤشرات الأداء الأساسية	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هو مقياس يُستخدم للمساعدة في إدارة خدمة تكنولوجيا معلومات، أو عملية، أو خطة، أو مشروع أو نشاط. تُستخدم مؤشرات الأداء الأساسية لقياس إنجاز العوامل الرئيسية للنجاح. يمكن قياس العديد من المقاييس ولكن من بين هؤلاء الأهم فقط هم الذين يتم تحديدهم كمؤشرات أداء أساسية واستخدامهم لإدارة ورفع تقارير عن العملية أو خدمة تكنولوجيا المعلومات أو النشاط. ينبغي اختيار مؤشرات الأداء الأساسية بحيث تضمن التحكم في الكفاءة، والفعالية وفعالية التكلفة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
knowledge base	قاعدة معرفة	(ITIL Service Transition) A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	(إنتقال الخدمة في إيتيل) هي قاعدة بيانات منطقية تحتوي على البيانات المستخدمة بواسطة نظام إدارة معرفة الخدمة.
knowledge management	إدارة المعرفة	(ITIL Service Transition) 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.	(إنتقال الخدمة في إيتيل) هي العملية المسؤولة عن مشاركة وجهات النظر والأفكار، والخبرات والمعلومات، والتأكد من توفرها في المكان والوقت المناسبين. وتساهم إدارة المعرفة في إتخاذ القرارات المدروسة، وتحسين الكفاءة عن طريق تقليل الحاجة لإعادة اكتشاف المعرفة. راجع أيضا بيانات - ثم معلومات - ثم معرفة - ثم حكمة، نظام إدارة معرفة الخدمة.
known error	خطأ معروف	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في إيتيل) هي مشكلة لها سبب جذري وأسلوب التقاف معروف وموثق. ويتم تكوين وإدارة الأخطاء المعروفة على مدار دورة حياتها بواسطة إدارة المشاكل. يمكن اكتشاف الأخطاء المعروفة أيضاً بواسطة عملية التطوير أو الموردين.
known error database (KEDB)	قاعدة بيانات الأخطاء المعروفة	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في إيتيل) هي قاعدة بيانات تضم جميع سجلات الأخطاء المعروفة. ويتم إنشاء قاعدة البيانات هذه بواسطة إدارة المشاكل وتستخدم بواسطة إدارة الحوادث وإدارة المشاكل. وتمثل قاعدة بيانات الأخطاء المعروفة جزءاً من نظام إدارة تهيئة الخدمة، أو بالإمكان حفظها في مكان آخر في نظام إدارة معرفة الخدمة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
known error record	سجل خطأ معروف	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو سجل يحتوي على تفاصيل خطأ معروف، و كل سجل خطأ معروف يوثق دورة حياة خطأ معروف، بما في ذلك الحالة، والسبب الجذري وأسلوب الالتفاف. في بعض حالات التنفيذ يتم توثيق الخطأ المعروف بإضافة حقول إلى سجل المشكلة.
lifecycle	دورة الحياة	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: <ul style="list-style-type: none"> The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc. 	هي المراحل المتعددة في حياة أي خدمة تكنولوجيا معلومات، أو حادثة، أو مشكلة أو تغيير أو غيرها. وتبين دورة الحياة تصنيفات وانتقالات الحالة المسموح بها، مثلًا: <ul style="list-style-type: none"> دورة حياة تطبيق ما تشمل المتطلبات، والتصميم، والبناء، والتدشين، والتشغيل والتحسين. دورة الحياة الموسعة للحادثة تشمل الاكتشاف، والرد، والتشخيص، والإصلاح، والعلاج والاسترجاع. دورة حياة جهاز الخادم قد تشمل: الطلب، والاستلام، والاختبار والفعالية، وانتهاء الخدمة.
line of service (LOS)	خط خدمة	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي خدمة مركزية أو باقة خدمات ذات خيارات متعددة. ويدار خط الخدمة بواسطة مالك الخدمة، ويتم تصميم كل من خيارات الخدمة بحيث تدعم قطاع معين من السوق.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
live	حي / ساري المفعول	(ITIL Service Transition) Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) يشير إلى خدمة تكنولوجيا المعلومات أو عنصر التهيئة عندما يكون تحت الاستخدام لتوصيل خدمة إلى عميل.
live environment	البيئة الفعلية	(ITIL Service Transition) A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هي بيئة تحت التحكم تحتوي على عناصر التهيئة الفعالة المستخدمة لتوصيل خدمات تكنولوجيا المعلومات إلى العملاء.
maintainability	إمكانية الصيانة	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو مقياس لمدى سرعة وفعالية استعادة عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا معلومات معينة إلى حالة العمل الطبيعية بعد حدوث عطل، وتقاس إمكانية الصيانة عادة بوحدات متوسط وقت استعادة الخدمة. وتستخدم إمكانية الصيانة أيضا في سياق البرمجيات أو تطوير خدمات تكنولوجيا المعلومات بمعنى إمكانية التغيير أو الإصلاح بسهولة.
major incident	حادثة كبرى	(ITIL Service Operation) The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي أعلى تصنيف لتأثير حادثة. وينتج عن الحادثة الكبرى اضطراب كبير في العمل.
manageability	إمكانية الإدارة	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	هو مصطلح غير رسمي لقياس سهولة وفعالية إمكانية إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات أو المكونات الأخرى.
management information	معلومات الإدارة	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'.	هي المعلومات المستخدمة لدعم اتخاذ القرار بواسطة المدراء. وتتولد عادة معلومات الإدارة تلقائياً بواسطة الأدوات الداعمة لعمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات المتعددة. وتشمل معلومات الإدارة عادة قيم مؤشرات الأداء الأساسية مثل "نسبة التغييرات المؤدية إلى حوادث"، أو "معدل الإصلاح من المرة الأولى".

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
management information system (MIS)	نظام المعلومات الإدارية	(ITIL Service Design) 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. See also service knowledge management system.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي مجموعة من الأدوات، والبيانات، و المعلومات المستخدمة لدعم عملية أو وظيفة، مثلاً: نظام معلومات إدارة الإتاحة ونظام معلومات الموردين والعقود. راجع أيضا نظام إدارة معرفة الخدمة.
Management of Risk (M_o_R®)	إدارة المخاطر	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 www.mor-officialsite.com for more details.	تشمل إدارة المخاطر كافة الأنشطة المطلوبة للتعرف على التعرض للخطر ووضع آليات التحكم به لتأثيره المحتمل على تحقيق أهداف العمل الخاصة بالمؤسسة. راجع www.mor-officialsite.com لمزيد من التفاصيل.
management system	نظام الإدارة	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. See also system.	هو إطار العمل، والسياسات، والعمليات، والوظائف، والمقاييس، والإرشادات والأدوات التي تضمن تحقيق مؤسسة أو جزء منها أهدافها. و يستخدم المصطلح على مستوى أصغر للإشارة إلى العمليات والأنشطة، مثلاً: نظام إدارة الحوادث، نظام إدارة المخاطر. راجع أيضا نظام.
manual workaround	أسلوب التفاف يدوي	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو أسلوب التفاف يحتاج إلى تدخل يدوي. ويُستخدم أسلوب الالتفاف اليدوي أيضاً كإسم لخيار الاسترجاع الذي يتم فيه تشغيل عمليات العمل بدون استخدام خدمات تكنولوجيا المعلومات. ويصحب هذا الإجراء المؤقت عادة أحد خيارات الاسترجاع الأخرى.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
marginal cost	التكلفة الهامشية	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي زيادة أو نقصان في تكلفة إنتاج عدد أكبر أو أقل من وحدات مخرجات مثل تكلفة تحمل مستخدم إضافي.
market space	ساحة السوق	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي الفرص التي يمكن لمقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات استغلالها لتلبية حاجات العمل الخاصة بالعملاء وتحدد ساحة السوق أيضاً خدمات تكنولوجيا المعلومات الممكنة التي قد يرغب مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات في تقديمها.
maturity	النضج	(<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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو مقياس للاعتمادية، والكفاءة، والفعالية الخاصة بعملية، أو وظيفة، أو مؤسسة أو غيرها. وتكون العمليات والوظائف الأكثر نضجاً متوافقة ومتوازية رسمياً مع استراتيجية وأهداف العمل، وتكون مدعومة بإطار عمل للتحسين المستمر.
maturity level	مستوى النضج	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	هو مستوى معين في نموذج نضج مثل نموذج نضج القدرات المتكامل التابع لجامعة كارنيجي ميلون.
mean time between failures (MTBF)	متوسط الوقت بين الأعطال	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو مقياس لقياس والتقرير عن الاعتمادية. ومتوسط الوقت بين الأعطال هو الوقت الذي تستطيع خلاله خدمة تكنولوجيا معلومات أو عنصر تهيئة إتمام الوظيفة المتفق عليها بدون انقطاع. ويقاس ذلك من بداية عمل عنصر التهيئة وحتى حصول العطل التالي.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
mean time between service incidents (MTBSI)	متوسط الوقت بين حوادث الخدمة	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو مقياس لقياس والتقرير عن الاعتمادية. ومتوسط الوقت بين حوادث الخدمة هو متوسط الوقت من حدوث عطل في نظام ما أو خدمة تكنولوجيا المعلومات وحتى حصول العطل التالي. و متوسط الوقت بين حوادث الخدمة = متوسط الوقت بين الأعطال + متوسط وقت استعادة الخدمة.
mean time to repair (MTTR)	متوسط وقت الإصلاح	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.	هو متوسط الوقت الضروري لإصلاح خدمة تكنولوجيا المعلومات أو عنصر تهيئة بعد حدوث عطل. ويقاس متوسط وقت الإصلاح من عطل عنصر التهيئة أو خدمة تكنولوجيا المعلومات إلى حين إصلاح هذا العطل. ولا يشمل متوسط وقت الإصلاح الوقت المطلوب للاسترجاع أو الاستعادة. ويستخدم المصطلح متوسط وقت الإصلاح أحيانا بشكل خاطئ بمعنى متوسط وقت استعادة الخدمة.
mean time to restore service (MTRS)	متوسط وقت استعادة الخدمة	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.	هو متوسط الوقت المطلوب لاستعادة عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا معلومات بعد حدوث عطل. ويقاس متوسط وقت استعادة الخدمة من زمن حدوث عطل في عنصر التهيئة إلى حين استعادته بالكامل وأدائه وظيفته الطبيعية. راجع أيضا إمكانية الصيانة، متوسط وقت الإصلاح.
metric	مقياس	(ITIL Continual Service Improvement) Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. See also key performance indicator.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو شيء يقاس ويبلغ عنه للمساعدة في إدارة عملية، أو خدمة تكنولوجيا معلومات، أو نشاط ما. راجع أيضا مؤشرات الأداء الأساسية.
middleware	برمجيات وسيطة	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي برمجيات تصل بين اثنين أو أكثر من التطبيقات أو البرمجيات الوسيطة. وتشتري البرمجيات الوسيطة عادة من مورد بدلاً من تطويرها لدى مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا البضائع الجاهزة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
mission	مهمة	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.	هي وصف مختصر يقدم شرحاً كاملاً للغرض وأهداف مؤسسة ما، وينص على ما هو مطلوب تحقيقه، ولكن ليس على كيفية تحقيقه. راجع أيضاً رؤية.
model	نموذج	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	هو تمثيل لنظام أو عملية أو خدمة تكنولوجيا معلومات أو عنصر تهيئة أو غيرها. ويُستخدم للمساعدة في فهم أو التنبؤ بالسلوك المستقبلي.
modelling	بناء النماذج	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.	هو أسلوب يُستخدم للتنبؤ بالسلوك المستقبلي الخاص بنظام أو عملية أو خدمة تكنولوجيا معلومات أو عنصر تهيئة أو غيرها. ويُستخدم بناء النماذج كثيراً في الإدارة المالية، وإدارة السعة وإدارة الإتاحة.
monitor control loop	دائرة تحكم المراقبة	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي مراقبة مخرجات مهمة أو عملية أو خدمة تكنولوجيا معلومات أو عنصر تهيئة، ومقارنة هذه المخرجات بمرجع محدد مسبقاً واتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على هذه المقارنة.
monitoring	المراقبة	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي ملاحظات متكررة لعنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا معلومات أو عملية لاكتشاف الأحداث، والتأكد من أن الحالة الراهنة معروفة.
near-shore	قرب الشاطئ	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو توفير احتياطي الخدمات من دولة قرب الدولة التي يوجد فيها العميل. قد يكون ذلك التوفير لخدمة تكنولوجيا معلومات أو الوظائف الداعمة مثل مكتب الخدمة. راجع أيضاً على الشاطئ، خارج الشاطئ.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
net present value (NPV)	صافي القيمة الحالية	(ITIL Service Strategy) 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. See also internal rate of return; return on investment.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو أسلوب يُستخدم للمساعدة في اتخاذ القرارات حول مصروفات رأس المال. ويقارن صافي القيمة الحالية بين حركة السيولة الداخلة وحركة السيولة الخارجة. ويدل صافي القيمة الحالية الموجبة على استثمار يستحق الاهتمام. راجع أيضا معدل العائد الداخلي، العائد على الاستثمار.
normal change	تغيير عادي	(ITIL Service Transition) A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو تغيير غير طارئ أو قياسي. يتبع التغيير العادي خطوات محددة في عملية إدارة التغيير.
normal service operation	التشغيل العادي للخدمة	(ITIL Service Operation) An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي حالة تشغيلية حيث تكون الخدمات وعناصر التهيئة تعمل حسب مستويات الخدمة والتشغيل المتفق عليها.
notional charging	المطالبة المالية الرمزية	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو المطالبة المالية مقابل خدمات تكنولوجيا المعلومات. تحسب المطالبات الموجهة للعملاء ويُبلغ بها العملاء، ولكن لا يتم أي تحويل فعلي للمال. تستخدم المطالبة المالية الرمزية أحيانا للتأكد من إدراك العملاء بالتكلفة المترتبة عليهم، أو كمرحلة أثناء المطالبة المالية الفعلية.
objective	هدف	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.	هي النتائج المرجوة من عملية أو نشاط أو مؤسسة للتأكيد على تحقيق الأغراض وغالبا ما تكون الأهداف قابلة للقياس. ويستخدم مصطلح هدف بصفة غير رسمية للإشارة إلى المتطلبات.
off the shelf	الشراء الجاهز	See commercial off the shelf.	راجع البضائع الجاهزة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
Office of Government Commerce (OGC)	مكتب تجارة الحكومة البريطاني	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See www.cabinetoffice.gov.uk	تم نقل مكتب تجارة الحكومة البريطاني (المالك السابق لأفضل ممارسات الإدارة)، ووظائفه إلى مجلس الوزراء (جزء من حكومة صاحبة الجلالة). راجع www.cabinetoffice.gov.uk
offshore	خارج الشاطئ	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو توفير احتياطي الخدمات من مكان غير الدولة التي يوجد فيها العميل، وعادة ما تكون في قارة أخرى. وقد يكون ذلك توفير احتياطي لخدمة تكنولوجيا معلومات أو الوظائف الداعمة مثل مكتب الخدمة. راجع أيضا على الشاطئ، قرب الشاطئ.
onshore	على الشاطئ	(ITIL Service Strategy) Provision of services from a location within the country where the customer is based. See also near-shore; offshore.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو توفير احتياطي الخدمات من نفس الدولة التي يوجد فيها العميل. راجع أيضا خارج الشاطئ، قرب الشاطئ.
operate	يشتغل	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.	هو إنجاز المطلوب كما هو متوقع. تعتبر عملية معينة أو عنصر تهيئة في حالة تشغيل إذا كانت تقدم النتائج المطلوبة منها. ويعني التشغيل أيضاً أداء واحدة أو أكثر من عمليات التشغيل، مثلاً: تشغيل الحاسب الآلي هو تنفيذ عمليات التشغيل اليومية الضرورية كي يؤدي الأداء المتوقع.
operation	تشغيل	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي الإدارة اليومية لخدمة تكنولوجيا معلومات أو نظام أو غيرها من عناصر التهيئة. ويستخدم مصطلح عملية التشغيل أيضاً بمعنى أي نشاط أو إجراء تجميعي معرف مسبقاً، مثلاً: تحميل شريط ممغنط، أو قبول أموال في مركز بيع، أو قراءة البيانات من محرك أقراص.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
operational	تشغيلي	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.	هو أدنى مستوى بين ثلاث مستويات للتخطيط والتوصيل (استراتيجي، تخطيطي، تشغيلي). وتشمل الأنشطة التشغيلية التخطيط اليومي أو قصير المدى أو توفير عمليات العمل أو عملية إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. ويستخدم مصطلح تشغيلي أيضاً كمرادف لفعال.
operational cost	التكلفة التشغيلية	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). See also capital expenditure.	هي التكلفة الناتجة عن تشغيل خدمات تكنولوجيا المعلومات، عادة على دفعات متكررة، مثلاً: تكلفة طاقم العمل، وصيانة الأجهزة والكهرباء. تعرف أيضاً بـ "المصروفات الجارية" أو "مصرفات العائد". راجع أيضاً مصرفات رأس المال.
operational expenditure (OPEX)	المصرفات التشغيلية	See operational cost.	راجع التكلفة التشغيلية.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
operational level agreement (OLA)	اتفاقية مستوى التشغيل	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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> <ul style="list-style-type: none"> • Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times • Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times. <p>See also service level agreement.</p>	<p>(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هي اتفاقية بين مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات وجزء آخر من نفس المؤسسة. وتدعم اتفاقية مستوى التشغيل مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات في توصيل خدمة تكنولوجيا المعلومات للعملاء. كما تحدد الاتفاقية البضائع أو الخدمات التي ستوفر و مسؤوليات كلا الطرفين، مثلا: يمكن أن تتم اتفاقية مستوى التشغيل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • بين مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات وقسم المشتريات للحصول على أجهزة في أوقات متفق عليها. • بين مكتب الخدمة ومجموعة دعم لتقديم حلول الحوادث في أوقات متفق عليها. <p>راجع أيضا اتفاقية مستوى الخدمة.</p>
operations bridge	جسر التشغيل	(<i>ITIL Service Operation</i>) A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	تشغيل الخدمة في أيتيل) هو الموقع الذي تتم فيه مراقبة وإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.
operations control	التحكم في التشغيل	See IT operations control.	راجع التحكم في تشغيل تكنولوجيا المعلومات.
operations management	إدارة التشغيل	See IT operations management.	راجع إدارة تشغيل تكنولوجيا المعلومات.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
opportunity cost	تكلفة الفرصة	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي التكلفة اللازمة للاختيار بين بدائل الاستثمار. وتمثل تكلفة الفرصة العائد الذي كان يمكن الحصول عليه إذا تم استخدام الموارد بأسلوب آخر، مثلاً: قد تشمل تكلفة الفرصة لشراء جهاز خادم جديد عدم إجراء تحسين الخدمة الذي كان يمكن أن يتم إنفاق المال فيه. ويستخدم تحليل تكلفة الفرصة كجزء من عمليات اتخاذ القرار، ولكن لا تعتبر تكلفة فعلية في أي كشوفات مالية.
optimize	تحسين	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	هو المراجعة، والتخطيط، وطلب التغييرات للحصول على أعلى كفاءة وفعالية من العملية أو عنصر التهيئة أو التطبيق أو غيرها.
organization	مؤسسة	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.	هي شركة أو كيان قانوني أو أي هيئة أخرى. ويستخدم مصطلح المؤسسة أحياناً للإشارة إلى أي كيان لديه موظفين وموارد و ميزات مثل: مشروع أو وحدة عمل.
outcome	نتائج	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. See also objective.	هو نتيجة تنفيذ نشاط ما، أو اتباع عملية ما، أو توصيل إحدى خدمات تكنولوجيا المعلومات وما إلى ذلك. ويستخدم مصطلح الناتج للإشارة إلى كل من النتائج المقصودة والنتائج الفعلية أيضاً. راجع أيضا الهدف.
outsourcing	التعهيد الخارجي	(ITIL Service Strategy) Using an external service provider to manage IT services. See also service sourcing.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو استخدام مقدم خدمة خارجي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا تعهيد الخدمات.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
overhead	الأعباء	See indirect cost.	راجع التكلفة غير المباشرة.
pain value analysis	تحليل قيمة المعاناة	(ITIL Service Operation) 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).	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو أسلوب يستخدم للمساعدة في تحديد التأثير على العمل الناتج من مشكلة واحدة أو أكثر. وتستخدم معادلة حسابية لحساب قيمة المعاناة بناءً على عدد المستخدمين المتأثرين، مدة وقت التوقف، والتأثير على كل مستخدم والتكلفة الواقعة على العمل (إن عرفت).
pareto principle	مبدأ باريتو	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو أسلوب يستخدم لترتيب الأنشطة حسب الأولوية. ووفق مبدأ باريتو فإن 80% من قيمة أي نشاط تنشأ عن 20% من الجهد. ويُستخدم تحليل باريتو أيضاً في إدارة المشاكل لترتيب الأسباب المحتملة للمشكلة حسب الأولوية بغرض الفحص.
partnership	الشراكة	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. See also value network.	هي علاقة بين مؤسستين تشتمل على العمل سوياً عن قرب من أجل أهداف مشتركة أو منافع متبادلة. ويجب أن يكون لدى مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات شراكة مع العمل ومع الجهات الخارجية التي تُعتبر أساسية لتوصيل خدمات تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضاً شبكة القيم.
passive monitoring	المراقبة السلبية	(ITIL Service Operation) Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. See also active monitoring.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي مراقبة عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا معلومات أو عملية بالاعتماد على إنذارات أو تنبيهات لاكتشاف الوضع الحالي. راجع أيضاً المراقبة النشطة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
pattern of business activity (PBA)	نمط نشاط العمل	(<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. See <i>also</i> user profile.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو سجل أحمال العمل لنشاط أو أكثر من أنشطة العمل. وتستخدم أنماط أنشطة العمل لمساعدة مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات في فهم وتخطيط المستويات المختلفة من أنشطة العمل. راجع أيضا مواصفات المستخدم.
percentage utilization	النسبة المئوية للاستخدام	(<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%.	(تصميم الخدمة في أيتيل) مقدار الوقت الذي يكون فيه مكون ما مشغولاً خلال فترة زمنية معينة، مثلاً: إذا كانت وحدة التحكم المركزية مشغولة لمدة 1800 ثانية خلال فترة ساعة واحدة، فإن النسبة المئوية للاستخدام هي 50%.
performance	الأداء	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	هو مقياس لما تم إنجازه أو تقديمه بواسطة نظام، أو شخص، أو فريق، أو عملية أو خدمة تكنولوجيا معلومات.
performance management	إدارة الأداء	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	هي الأنشطة التي تضمن بلوغ شيء ما النتائج المتوقعة بطريقة فعالة.
pilot	تجريبي	(<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. See <i>also</i> change evaluation; test.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هو تدشين محدود لخدمة تكنولوجيا معلومات، أو إطلاق، أو عملية في البيئة الفعلية. وتستخدم التجريب بغرض تقليل المخاطر والحصول على ردود أفعال المستخدمين و قبولهم. راجع أيضا تقييم التغيير، الاختبار.
plan	خطة	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.	هو عرض مفصل يشرح الأنشطة والموارد الضرورية لتحقيق هدف معين، مثلاً: خطة لتنفيذ خدمة تكنولوجيا معلومات أو عملية جديدة. ومن متطلبات الأيزو 20000 وجود خطة لإدارة كل عملية من عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	خطط - افعل - راجع - نفذ	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو عبارة عن دورة تضم أربع مراحل لإدارة العملية، ويُعتبر إدوارد ديمينج مبتكر هذه الدورة. يطلق على مصطلح خطط-أفعل-راجع-نفذ أيضاً اسم "دورة ديمينج". خطط: وهو تصميم أو مراجعة العمليات التي تدعم خدمات تكنولوجيا المعلومات. افعل: وهو عبارة عن تطبيق الخطة وإدارة العمليات. أما راجع، فهو قياس العمليات وخدمات تكنولوجيا المعلومات، ومقارنتها مع الأهداف المتوقع بلوغها وتحضير التقارير. وأخيراً نفذ وهو عبارة عن تخطيط وتطبيق التغييرات بهدف تحسين العمليات.
planned downtime	وقت توقف محدد مسبقاً	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو وقت متفق عليه تكون خدمة تكنولوجيا المعلومات خلاله غير متاحة. ويُستخدم وقت التوقف المحدد مسبقاً عادة لأغراض الصيانة، والتحديث والاختبار. راجع أيضاً نافذة تغيير، وقت توقف.
planning	التخطيط	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	هو نشاط مسؤول عن إنتاج خطة واحدة أو أكثر، مثلاً: تخطيط السعة.
policy	سياسة	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.	هي توثيق رسمي لتوقعات ونوايا الإدارة. وتُستخدم السياسات لتوجيه القرارات وضمان التطوير والتنفيذ الملائم والمتوافق للعمليات والمعايير، والأدوار، والأنشطة، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وغيرها.
portable facility	مرافق محمولة	(ITIL Service Design) 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. See also fixed facility; recovery option.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو مبنى مصنع مسبقاً أو وسيلة نقل ضخمة تقدّمها جهة خارجية وتُنقل إلى موقع معين عند الحاجة حسب خطة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات لذلك. راجع أيضاً مرافق ثابتة، خيار استرجاع.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
post-implementation review (PIR)	مراجعة ما بعد التنفيذ	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.	هي مراجعة تتم بعد انتهاء تنفيذ تغيير أو مشروع. وتحدد مراجعة ما بعد التنفيذ ما إذا كان التغيير أو المشروع ناجحاً أم لا، كما تحدد فرص التحسين.
practice	ممارسة	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. See also best practice.	هي طريقة عمل أو طريقة يجب أن يتم العمل وفقها. ويمكن أن تشمل الأنشطة، والعمليات، والوظائف، والمعايير والإرشادات. راجع أيضا الممارسات المثلى.
prerequisite for success (PFS)	الشروط المسبقة للنجاح	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.	هي الشروط التي يجب إتمامها أو الشروط التي يجب تحقيقها للوصول إلى تنفيذ ناجح لخطة أو عملية. وتكون الشروط المسبقة للنجاح عادة مخرجات من عملية معينة ومدخلات ضرورية لعملية أخرى.
pricing	التسعير	(ITIL Service Strategy) Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هو النشاط الذي يتم فيه تحديد مقدار المطالبة المالية الموجهة للعملاء.
PRINCE2®	برنس2	See PProjects IN Controlled Environments.	مرادف للمشروعات في بيئات تحت التحكم.
priority	الأولوية	(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition) 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.	(تشغيل الخدمة في إيتيل) (انتقال الخدمة في إيتيل) هو تصنيف يستخدم لتحديد الأهمية النسبية لحادثة أو مشكلة أو تغيير. وتعتمد الأولوية على التأثير والإلحاحية. وتستخدم لتحديد الوقت المطلوب لاتخاذ الإجراءات الضرورية، مثلاً: قد تنص اتفاقية مستوى الخدمة على أن الحوادث من الأولوية الثانية يجب حلها خلال 12 ساعة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
proactive monitoring	المراقبة الرائدة	(ITIL Service Operation) Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي المراقبة التي تبحث عن أنماط الأحداث للتنبؤ بالأعطال المستقبلية المحتملة. راجع أيضا المراقبة الانفعالية.
proactive problem management	الإدارة الرائدة للمشاكل	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي جزء من عملية إدارة المشاكل. وتهدف الإدارة الرائدة للمشاكل إلى تحديد المشاكل التي قد لا تكتشف بطريقة أخرى. وتقوم الإدارة الرائدة للمشاكل بتحليل سجلات الحوادث وتستخدم البيانات المجمعة بواسطة عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات الأخرى للتعرف على الاتجاهات المستقبلية أو المشاكل الهامة.
problem	مشكلة	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي مسبب حادث أو أكثر، ولا يكون السبب عادة معلوماً في وقت إنشاء سجل المشكلة، وعملية إدارة المشاكل هي المسؤولة عن إجراء المزيد من التحقيقات.
problem management	إدارة المشاكل	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن إدارة دورة حياة جميع المشاكل. وتهدف إلى منع وقوع الحوادث، كما تقلل آثار الحوادث التي لا يمكن منعها إلى أدنى درجة ممكنة.
problem record	سجل المشكلة	(ITIL Service Operation) A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو سجل يحتوي على تفاصيل المشكلة. ويوثق كل سجل مشكلة دورة حياة مشكلة واحدة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
procedure	إجراء	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. See also work instruction.	هو وثيقة تحتوي على الخطوات التي تبين كيفية تنفيذ نشاط ما. ويتم تعريف الإجراءات كجزء من العمليات. راجع أيضا تعليمات العمل.
process	عملية	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.	هي مجموعة هيكلية من الأنشطة مصممة لتحقيق هدف محدد. وتأخذ العملية إحدى المدخلات المحددة أو أكثر وتحولها إلى مخرجات محددة. وقد تشمل العملية على الأدوار، والمسؤوليات، والأدوات، وآليات التحكم الإدارية الضرورية لتوصيل المخرجات على نحو موثوق فيه. وقد تقوم العملية بتعريف السياسات، والمعايير، والإرشادات، والأنشطة وتعليمات العمل عند الحاجة لذلك.
process control	التحكم في العمليات	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	هو النشاط الخاص بتخطيط وتنظيم عملية ما، بهدف تنفيذ العملية بكفاءة وفعالية وأسلوب متوافق.
process manager	مدير العملية	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.	هو الدور المسؤول عن الإدارة التشغيلية لعملية معينة. وتشمل مسؤوليات مدير العملية تخطيط وتنسيق جميع الأنشطة الضرورية للتنفيذ، والمراقبة ورفع التقارير حول العملية. ويمكن أن يوجد عدة مدراء لعملية واحدة، مثل مدراء التغيير الإقليميين أو مدراء استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات لكل مركز بيانات. ويسند دور مدير العملية عادة للشخص الذي يقوم بدور مالك العملية، ولكن قد يكون الدوران منفصلان في المؤسسات الكبرى.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
process owner	مالك العملية	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.	هو الشخص المسؤول عن التأكد من أن العملية ملائمة للإستعمال. وتشمل مسؤوليات مالك العملية الرعاية، والتصميم، وإدارة التغيير، والتحسين المستمر للعملية ومقاييسها. ويُسند هذا الدور عادة إلى نفس الشخص الذي يقوم بدور مدير العملية، ولكن قد يكون الدوران منفصلان في المؤسسات الكبرى.
production environment	بيئة الإنتاج	See live environment.	راجع البيئة الفعلية.
profit centre	مركز ربح	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي وحدة عمل تطلب مقابل مادي للخدمات التي تقدمها. ويمكن إنشاء مركز الربح بهدف تحقيق أرباح، أو تعويض التكلفة، أو التشغيل بخسارة. ويمكن أن يعمل مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات كمركز تكلفة أو كمركز ربح.
pro-forma	وثيقة نموذجية	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	هو قالب أو وثيقة توضيحية تحتوي على أمثلة للبيانات يتم استبدالها بعد ذلك بالقيم الحقيقية إذا وجدت.
programme	برنامج	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	هو عدد من المشروعات والأنشطة التي يتم التخطيط لها وإدارتها معا لتحقيق مجموعة من الأهداف والنتائج الأخرى المترابطة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
project	مشروع	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 PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See also charter; project management office; project portfolio.	هو مؤسسة مؤقتة، تضم قدرات بشرية و أصول أخرى ضرورية لتحقيق هدف أو ناتج معين. وتشتمل دورة حياة مشروع في الوضع الأمثل على البدء، والتخطيط، والتنفيذ والإغلاق. وتتم إدارة المشروعات عادة باستخدام أسلوب رسمي مثل برنس2 أو الهيكل المعرفي لإدارة المشروعات. راجع أيضا مكتب إدارة المشاريع، حقيبة المشاريع، ميثاق.
project charter	ميثاق المشروع	See charter.	راجع لميثاق
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	الهيكل المعرفي لإدارة المشروعات	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	هو عبارة عن معايير لإدارة المشاريع. يتم تطويره ونشره من قبل معهد إدارة المشاريع. راجع www.pmi.org للمزيد من المعلومات. راجع أيضا المشروعات في بيئات تحت التحكم (برنس2).
Project Management Institute (PMI)	معهد إدارة المشاريع	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 www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	هي منظمة عالمية تعتمد على العضوية لتطوير مهارات إدارة المشاريع عبر المعايير والشهادات العالمية، والمجموعات المتعاونة وبرامج البحث الشاملة بالإضافة إلى فرص التطوير الإحترافية. معهد إدارة المشاريع هو مؤسسة غير ربحية تقوم بتطوير ونشر الهيكل المعرفي لإدارة المشروعات. راجع www.pmi.org للمزيد من المعلومات. راجع أيضا المشروعات في بيئات تحت التحكم (برنس2).

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
project management office (PMO)	مكتب إدارة المشاريع	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو وظيفة أو مجموعة مسؤولة عن إدارة دورة حياة المشاريع. راجع أيضا ميثاق، حقيبة المشاريع.
project portfolio	حقيبة المشاريع	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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. See also charter.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي قاعدة بيانات أو وثيقة ذات هيكلية لإدارة المشاريع خلال دورة حياتها. وتستخدم حقيبة المشاريع للتنسيق بين المشاريع والتأكيد على تحقيق أهدافها ضمن ميزانية معقولة و وقت مقبول. وتم إدارة وتعريف حقيبة المشاريع في المؤسسات الكبرى بواسطة مكتب إدارة المشاريع. وتعتبر حقيبة المشاريع مهمة لإدارة حقيبة الخدمات حيث تقوم بإدارة الخدمات الجديدة والتغييرات الكبيرة. راجع أيضا ميثاق.
projected service outage (PSO)	انقطاع الخدمة المتوقع	(ITIL Service Transition) A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هي وثيقة تحدد تأثير التغييرات المخططة ونشاطات الصيانة و خطط الإختبار على مستويات الخدمة المتفق عليها.
Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)	المشروعات في بيئات تحت التحكم (برنس2)	The standard UK government methodology for project management. See www.prince-officialsite.com for more information. See also Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	هو الأسلوب المتفق عليه في الحكومة البريطانية لإدارة المشروعات. راجع www.prince-officialsite.com لمزيد من المعلومات. راجع أيضا الهيكل المعرفي لإدارة المشروعات.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
qualification	تأهيل	(<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. See also validation.	() انتقال الخدمة في أيتيل) هو النشاط الذي يضمن أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ملائمة ومهينة بشكل صحيح لتدعم تطبيق معين أو خدمة تكنولوجيا معلومات. راجع أيضا التثبيت.
quality	الجودة	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. See also quality management system.	هي قدرة منتج أو خدمة أو عملية على تقديم القيمة المستهدفة منها، مثلا: يمكن اعتبار أحد المكونات المادية عالي الجودة إذا كان يؤدي وظيفته كما هو متوقع ويقدم الاعتمادية المطلوبة. وتتطلب جودة العمليات أيضا القدرة على مراقبة الكفاءة والفعالية وتحسينهما عند الضرورة. راجع أيضا نظام إدارة الجودة.
quality assurance (QA)	ضمان الجودة	(<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. See also service validation and testing.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن التأكد من أن جودة المنتج أو الخدمة أو العملية سوف تقدم القيمة المطلوبة منها. قد يُستخدم المصطلح أيضا للإشارة إلى الوظيفة أو المجموعة المسؤولة عن تأكيد الجودة. لن يتم شرح العملية في الكتب الأساسية لأيتيل. راجع أيضا إختبار وتثبيت الخدمة.
quality management system (QMS)	نظام إدارة الجودة	(<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. See also ISO 9000.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو بيئة العمل، والمسؤوليات، والوظائف، والمعايير، والإرشادات والأدوات التي تضمن تطابق الجودة والمصدقية المطلوبة في مؤسسة لتحقيق أهداف العمل ومستويات الخدمة. راجع أيضا أيزو 9000

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
quick win	الفوز السريع	(<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. See also Pareto principle.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو نشاط تحسين يهدف إلى تقديم عائد على الاستثمار في فترة زمنية قصيرة بتكلفة وجهد قليل نسبياً. راجع أيضاً مبدأ باريتو.
RACI	جدول توزيع الأدوار والمسؤوليات	(<i>ITIL Service Design</i>) A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو نموذج يستخدم للمساعدة في تعريف الأدوار والمسؤوليات. وتشير إلى مصطلحات : مسؤول، محاسب، مستشار، متابع.
reactive monitoring	المراقبة الانفعالية	(<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. See also proactive monitoring.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي المراقبة التي تقوم برد الفعل بعد وقوع الحدث، مثلاً: إرسال عمل تجميعي عندما يكتمل تنفيذ العمل السابق، أو رصد حادثة عند وقوع خطأ معين. راجع أيضاً المراقبة الرائدة.
real charging	المطالبة المالية الفعلية	(<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. See also notional charging.	هي سياسة مطالبة مالية حيث يتم التحويل الفعلي للمال من العميل إلى مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات مقابل تقديمه خدمات. راجع أيضاً المطالبة المالية الرمزية.
reciprocal arrangement	الترتيبات التبادلية	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو خيار استرجاع. وهو عبارة عن اتفاقية بين مؤسستين لمشاركة الموارد في حالة الطوارئ، مثلاً: مرافق الطباعة السريعة أو مساحة حجرة الحاسب الآلي..

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
record	سجل	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.	هو وثيقة تحتوي على نتائج أو مخرجات أخرى من عملية أو نشاط معين. وتمثل السجلات أدلة على حقيقة حدوث النشاط. وقد تكون سجلات ورقية أو إلكترونية، مثلاً: تقرير تدقيق، أو سجل حادثة أو محاضر الاجتماعات.
recovery	الاسترجاع	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) 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).	(تصميم الخدمة في أيتيل) (تشغيل الخدمة في أيتيل) هو إعادة عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا معلومات إلى حالة العمل. ويشتمل استرجاع خدمة تكنولوجيا معلومات عادة على استرجاع البيانات إلى حالة معلومة و مقبولة. قد يكون من الضروري اتخاذ خطوات أخرى بعد الاسترجاع قبل أن يتم إتاحة خدمة تكنولوجيا المعلومات للمستخدمين (الاستعادة).
recovery option	خيار استرجاع	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو خطة استراتيجية للاستجابة في حالة انقطاع الخدمة. والخطط الاستراتيجية الأكثر استخداماً هي: أسلوب الالتفاف اليدوي، الترتيبات التبادلية، الاسترجاع التدريجي، الاسترجاع المتوسط، الاسترجاع السريع، والاسترجاع الفوري. ويمكن أن تستخدم خيارات الاسترجاع وسائل مخصصة أو مرافق جهات خارجية مشتركة مع جهات عمل أخرى.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
recovery point objective (RPO)	هدف نقطة الاسترجاع	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (تشغيل الخدمة في أيتيل) هي الكمية القصوى من البيانات التي قد تُفقد عند استعادة الخدمة بعد حدوث انقطاع. ويتم التعبير عن هدف نقطة الاسترجاع كفترة زمنية قبل حدوث العطل، مثلاً: هدف نقطة الاسترجاع ليوم واحد يمكن أن يكون مدعماً بنسخ احتياطية يومية، و يمكن أن يحدث فقدان حتى 24 ساعة من البيانات. ويجب أن يتم التفاوض والإتفاق على أهداف نقطة الاسترجاع لكل خدمة تكنولوجيا معلومات وتوثيقها واستخدامها كمتطلبات لتصميم الخدمة وخطط استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات.
recovery time objective (RTO)	هدف وقت الاسترجاع	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>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. See <i>also</i> business impact analysis.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هو أقصى وقت مسموح به لاسترجاع خدمة تكنولوجيا معلومات بعد حدوث انقطاع. وقد يكون مستوى الخدمة الذي يتم تقديمه حينئذ أقل من أهداف مستوى الخدمة. ويجب أن يتم التفاوض والإتفاق على أهداف وقت الاسترجاع لكل خدمة تكنولوجيا معلومات وتوثيقها. راجع أيضاً تحليل التأثير على العمل.
redundancy	تعدد	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو استخدام واحد أو أكثر من مكونات التهيئة لتوفير سماحية للخطأ. ولمصطلح تعدد معنى عام أيضاً هو "الم يعد ضرورياً"، "أو طراز قديم".

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
relationship	علاقة	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.	هي اتصال أو تفاعل بين شخصين أو شئين. وتشير وفي إدارة علاقات العمل إلى التفاعل بين مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات والعمل. أما في أصول الخدمة وإدارة التهيئة فهي تعني الصلة بين عنصري تهيئة التي تبين العلاقات الاعتمادية أو الصلة بينهما، مثلاً: قد تكون التطبيقات متصلة بأجهزة الخادم التي تنفذ عليها، وخدمات تكنولوجيا المعلومات لها صلات عديدة بجميع عناصر التهيئة التي تساهم فيها.
relationship processes	عمليات العلاقات	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	هي مجموعة عمليات في الأيزو 20000 تشمل على إدارة علاقات العمل وإدارة الموردين.
release	إطلاق	(ITIL Service Transition) 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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هو تغيير واحد أو أكثر لإحدى خدمات تكنولوجيا المعلومات المبنية، والمختبرة والمستخدم. قد يحتوي الإطلاق على تغييرات في الأجهزة، أو البرمجيات، أو الوثائق، أو العمليات أو غيرها من المكونات.
release and deployment management	إدارة الإطلاق والتدشين	(ITIL Service Transition) 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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هي المسؤولة عن تخطيط، وجدولة، والتحكم في بناء، واختبار وتدشين الإطلاقات، وتوفير وظائف جديدة للعمل مع الحفاظ على سلامة الخدمات الحالية.
release identification	تعريف الإطلاق	(ITIL Service Transition) 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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هي تسمية متعارف عليها تُستخدم لتعريف إطلاق معين بشكل مميز. ويشتمل تعريف الإطلاق غالباً على مرجع لعنصر التهيئة ورقم إصدار، مثلاً: ميكروسوفت أوفيس 2010 إطلاق برمجي 2

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
release management	إدارة الإطلاق	See release and deployment management.	راجع إدارة الإطلاق والتدشين
release package	باقة الإطلاق	(ITIL Service Transition) 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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هي مجموعة مكونات تهيئة سيتم بناؤها، واختبارها، وتدشينها سوياً كإصدار واحد. قد تحتوي باقة الإطلاق على وحدة إطلاق واحدة أو أكثر.
release record	سجل الإطلاق	(ITIL Service Transition) 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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هو سجل يعرف محتويات الإطلاق. ويرتبط سجل الإطلاق بعلاقات مع جميع عناصر التهيئة المتأثرة بالإطلاق. ويتم حفظ سجل الإطلاق في قاعدة بيانات إدارة التهيئة أو في مكان آخر في نظام إدارة معلومات الخدمة.
release unit	وحدة إطلاق	(ITIL Service Transition) 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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هي مكونات خدمة تكنولوجيا المعلومات التي تُطلق معاً. وتحتوي وحدة الإطلاق في الغالب على المكونات الكافية لأداء وظيفة مفيدة، مثلاً: يمكن أن تكون وحدة الإطلاق جهاز حاسب آلي مكتبي، بما في ذلك الأجهزة، والبرمجيات، والتراخيص، والوثائق وغيرها. بينما يمكن أن تكون وحدة إطلاق أخرى تطبيق المرتبات بأكمله، بما في ذلك إجراءات عمليات تشغيل تكنولوجيا المعلومات وتدريب المستخدمين.
release window	نافذة الإطلاق	See change window.	راجع نافذة التغيير.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
reliability	الاعتمادية	<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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هي مقياس للمدة التي يمكن لعنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا معلومات خلالها أداء الوظيفة المتفق عليها بدون انقطاع. ويقاس عادة بوحدة متوسط الوقت بين الأعطال أو متوسط الوقت بين حوادث الخدمة. ويمكن أن يستخدم مصطلح الاعتمادية أيضا للدلالة على مدى احتمالية قيام عملية أو وظيفة معينة بتوصيل النتائج المطلوبة منها. راجع أيضا الإتاحة.
remediation	العلاج	<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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هو الإجراء المعتمد بعد فشل أحد التغييرات أو الإصدارات. قد يحتوي العلاج على تقويم، أو استدعاء خطط إستمرارية الخدمة أو إجراءات أخرى مصممة لإعادة عمليات العمل إلى إستمرارية.
repair	الإصلاح	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو استبدال أو تصحيح عنصر تهيئة معطل.
request for change (RFC)	طلب للتغيير	<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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هو عرض رسمي لإجراء تغيير ما. ويحتوي طلب التغيير على تفاصيل التغيير المقترح، ويمكن تدوينه على ورق أو بصورة إلكترونية. وعادة ما يساء استخدام مصطلح طلب التغيير بمعنى سجل تغيير أو التغيير نفسه.
request fulfilment	تلبية طلب	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن إدارة دورة حياة جميع طلبات الخدمة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
request model	نموذج طلب	(ITIL Service Operation) 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). See also request fulfilment.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو أسلوب متكرر للتعامل مع نوع معين من طلبات الخدمة. ويحدد نموذج الطلب الخطوات المتفق عليها والمتبعة في هذا النوع من الطلبات. قد يكون نموذج الطلب سهلاً جداً بدون الحاجة إلى أي نوع من الصلاحيات (مثل: تغيير كلمة المرور)، أو أكثر تعقيداً وباجة إلى خطوات متعددة تتطلب صلاحيات (مثل: توفير خدمة تكنولوجيا معلومات). راجع أيضاً تلبية طلب.
requirement	متطلبات	(ITIL Service Design) A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. See also statement of requirements.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي نص رسمي لما هو مطلوب، مثلاً: متطلبات مستوى الخدمة، أو متطلبات المشروع أو المعطيات المطلوبة من عملية معينة. راجع أيضاً بيان المتطلبات.
resilience	الثبات	(ITIL Service Design) 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. See also fault tolerance.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي قدرة عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا معلومات على مقاومة الأعطال أو الاسترجاع السريع بعد حدوث عطل ما، مثلاً: الكابل المغطى سيقاوم الأعطال عندما يوضع تحت ضغط. راجع أيضاً سماحية الخطأ.
resolution	حل	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو إجراء يتم اتخاذه لإصلاح السبب الجذري لحادثة أو مشكلة، أو لتنفيذ أسلوب التفاف. وفي الأيزو 20000، فإن عمليات الحل هي مجموعة عمليات تشتمل على إدارة الحوادث وإدارة المشاكل.
resolution processes	عمليات الحل	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	هي مجموعة عمليات في الأيزو 20000 تشتمل على إدارة الحوادث وإدارة المشاكل.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
resource	مورد	(<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. See also capability; service asset.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مصطلح عام يشتمل على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والموارد البشرية، والمال أو أي شيء آخر يمكن أن يساعد في توصيل خدمة تكنولوجيا المعلومات. وتعتبر الموارد أصولاً في أي مؤسسة. راجع أيضا القدرة، أصول الخدمة.
response time	الوقت اللازم للإستجابة	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.	هو مقياس للوقت اللازم لإكمال عملية تشغيل أو إجراء معاملة ما. ويستخدم في إدارة السعة كمقياس لأداء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وفي إدارة الحوادث كمقياس للوقت اللازم للرد على مكالمة هاتفية أو لبدء التشخيص.
responsiveness	الاستجابة	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.	هو مقياس للوقت المستغرق قبل الاستجابة لشيء ما. قد يكون الوقت اللازم للاستجابة لإجراء معاملة ما، أو السرعة التي يقوم بها مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات بالاستجابة لحادثة أو طلب تغيير أو غيرها.
restoration of service	استعادة الخدمة	See restore.	راجع الاستعادة.
restore	الاستعادة	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي اتخاذ إجراء معين لإعادة خدمة تكنولوجيا المعلومات إلى المستخدمين بعد الإصلاح والاسترجاع من حادثة معينة، وهذا هو الهدف الرئيسي من إدارة الحوادث.
retire	التكهن	(<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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هو الإزالة الدائمة لخدمة تكنولوجيا المعلومات أو عنصر تهيئة آخر من البيئة الفعلية. والتكهن هو مرحلة في دورة حياة العديد من عناصر التهيئة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
return on assets (ROA)	العائد على الأصول	(<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. See also return on investment.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مقياس للمنافع من وحدة عمل أو مؤسسة، ويتم احتسابه بقسمة العائد السنوي الصافي على القيمة الإجمالية للأصول. راجع أيضا العائد على الاستثمار.
return on investment (ROI)	العائد على الاستثمار	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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. See also net present value; value on investment.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مقياس للمنافع المتوقعة من الاستثمار. وبشكل مبسط فإنه صافي الربح من الاستثمار مقسوماً على صافي قيمة الأصول المستثمرة. راجع أيضا صافي القيمة الحالية، قيمة الاستثمار.
return to normal	العودة للوضع الطبيعي	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي مرحلة في خطة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات تُستأنف خلالها عمليات التشغيل الطبيعية بصورة كاملة، مثلاً: إذا كان مركز البيانات البديل في حالة استخدام فإنه في هذه المرحلة يتم إعادة مركز البيانات الرئيسي للتشغيل مرة أخرى، واستعادة القدرة على استدعاء خطط استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات مرة أخرى.
review	المراجعة	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. See also change evaluation; post-implementation review.	هي تقييم تغيير أو مشكلة أو عملية أو مشروع أو غيرها. وتتم المراجعات عادة في نقاط محددة مسبقاً في دورة الحياة، وخاصة بعد الإغلاق. والغرض من المراجعة هو التأكد من الحصول على كافة المعطيات والتعرف على فرص التحسين. راجع أيضا مراجعة ما بعد التنفيذ.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
rights	صلاحيات	(ITIL Service Operation) Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي الصلاحيات أو السمات الممنوحة لمستخدم أو دور، مثلا: حق تعديل بيانات معينة أو حق التصريح بتغيير معين.
risk	خطر	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.	هو حدث محتمل من الممكن أن يسبب ضرر أو خسارة، أو أن يؤثر على القدرة على تحقيق الأهداف. ويقاس الخطر بواسطة احتمال حدوث التهديد، وضعف الأصول أمام هذا التهديد، والتأثير المحتمل إذا حدث هذا التهديد. وبالإمكان أيضا تعريف الخطر على أنه النتائج غير المتوقعة، و يستخدم في قياس إمكانية النتائج الموجبة والنتائج السلبية أيضا.
risk assessment	تقييم المخاطر	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.	هي الخطوات الأولى في إدارة المخاطر. وهو تحليل قيمة الأصول والتعرف على التهديدات الموجهة لهذه الأصول، وتقييم مدى قابلية سقوط كل من هذه الأصول أمام تلك التهديدات. ويمكن أن يكون تقييم المخاطر كميًا (بناءً على بيانات رقمية) أو كفيًا.
risk management	إدارة المخاطر	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. See also risk assessment.	هي العملية المسؤولة عن تعريف وتقدير والتحكم في المخاطر. ويستخدم المصطلح أحيانا للإشارة إلى الجزء الثاني من العملية بعد تحديد المخاطر وتقديرها، كما في "تقدير وإدارة المخاطر". لن يتم شرح العملية في الكتب الأساسية لأيتيل. راجع أيضا تقدير المخاطر.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
role	دور	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.	هو مجموعة من المسؤوليات والأنشطة والصلاحيات الممنوحة لشخص أو فريق. ويتم تعريف الدور في العمليات والوظائف. ويمكن لشخص أو فريق أن يكون له عدة أدوار، مثلا: يمكن لشخص واحد القيام بدور مدير التهيئة ومدير التغيير. يُستخدم المصطلح أيضا للإشارة إلى هدف شئ ما أو السبب من استخدامه.
root cause	السبب الجذري	(ITIL Service Operation) The underlying or original cause of an incident or problem.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو السبب الأصلي وراء حادثة أو مشكلة.
root cause analysis (RCA)	تحليل السبب الجذري	(ITIL Service Operation) An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. See also service failure analysis.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو نشاط يتم فيه تحديد السبب الجذري وراء حادثة أو مشكلة. ويركز تحليل السبب الجذري عادة على أعطال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا تحليل أعطال الخدمة.
running costs	التكلفة الجارية	See operational costs.	راجع التكلفة التشغيلية.
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	قانون الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الممارسات المالية وحوكمة الشركات.
scalability	إمكانية التوسع	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	هي قدرة خدمة تكنولوجيا معلومات، أو عملية، أو عنصر تهيئة أو غيرها على أداء الوظيفة المتفق عليها في حالة تغير النطاق الخاص بها أو تغير أحمال العمل.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
scope	النطاق	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.	الحدود أو المدى الذي تطبق خلاله عملية، أو إجراء، أو شهادة، أو عقد أو غيرها، مثلًا: قد يشمل نطاق إدارة التغيير جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات سارية المفعول وعناصر التهيئة المرتبطة بها، بينما يشمل نطاق شهادة الأيزو 20000 جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات المقدمة بواسطة مركز بيانات معين.
second-line support	دعم الخط الثاني	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو المستوى الثاني من تسلسل مجموعات الدعم المشتركة في حل الحوادث وتحري المشاكل. و يحتوي كل مستوى على مهارات تخصصية أكثر ووقت أطول وموارد أخرى أكثر.
security	الأمن	See information security management.	راجع إدارة أمن المعلومات.
security management	إدارة الأمن	See information security management.	راجع إدارة أمن المعلومات.
security management information system (SMIS)	نظام معلومات إدارة الأمن	(ITIL Service Design) 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. See also service knowledge management system.	(تصميم الخدمة في أيتيل) مجموعة من الأدوات، والبيانات والمعلومات المستخدمة لدعم إدارة أمن المعلومات. نظام معلومات إدارة الأمن هو جزء من نظام إدارة أمن المعلومات. راجع أيضا نظام إدارة معرفة الخدمة.
security policy	سياسات الأمن	See information security policy.	راجع سياسة أمن المعلومات
separation of concerns (SoC)	فصل الاهتمامات	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.	هو توجه لتصميم حل أو خدمة تكنولوجيا معلومات بحيث تقسم المشكلة إلى أجزاء يمكن حل كل منها على حدة. ويميز هذا التوجه بين "ماذا" سيتم عمله و"كيف" سيتم ذلك.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
server	جهاز خادم	(ITIL Service Operation) A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	(تشغيل الخدمة في أبتيل) هو جهاز حاسب آلي متّصل بشبكة ويقدم وظائف برمجيات تُستخدم بواسطة أجهزة الحاسب الآلي الأخرى.
service	خدمة	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. See also utility; warranty.	هي وسيلة لتوصيل قيمة إلى العملاء عن طريق تسهيل النتائج التي يريد العملاء تحقيقها بدون تحملهم مسؤولية تكاليف ومخاطر محددة. ويُستخدم المصطلح أيضا كمرادف للخدمات الأساسية، أو خدمات تكنولوجيا المعلومات أو باقة خدمات. راجع أيضا المنفعة، الضمان.
service acceptance criteria (SAC)	معايير قبول الخدمة	(ITIL Service Transition) 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. See also acceptance.	(إنتقال الخدمة في أبتيل) هي مجموعة معايير تُستخدم للتأكد من تحقيق خدمة تكنولوجيا المعلومات متطلبات الجودة والمتطلبات الوظيفية الخاصة بها، وأن مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات مستعد لتشغيل خدمة تكنولوجيا المعلومات الجديدة بعد تدشينها. راجع أيضا القبول.
service analytics	تحليلات الخدمة	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أبتيل) هو أسلوب يُستخدم في تقييم تأثير الحوادث على العمل. وتبني تحليلات الخدمة نماذج للعلاقات الاعتمادية بين عناصر التهيئة وعلاقات اعتماد خدمات تكنولوجيا المعلومات على عناصر التهيئة.
service asset	أصول الخدمة	Any resource or capability of a service provider. See also asset.	هي أي قدرات أو موارد لدى مقدم الخدمة. راجع أيضا الأصول.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service asset and configuration management (SACM)	إدارة أصول و تهيئة الخدمة	(<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.	(إنقال الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن ضمان التحكم ومراقبة الأصول المطلوبة لإيصال الخدمة، وعن وجود معلومات دقيقة وموثوقة عن تلك الأصول عند الحاجة. وتشمل هذه المعلومات تفصيل عن تهيئة تلك الأصول والعلاقات فيما بينها. راجع أيضا نظام إدارة التهيئة.
service capacity management (SCM)	إدارة سعة الخدمة	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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. <i>See also</i> business capacity management; component capacity management.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هي عملية فرعية من إدارة السعة والمسؤولة عن فهم أداء وسعة خدمات تكنولوجيا المعلومات. يتم تجميع بيانات الموارد المستخدمة لكل خدمة تكنولوجيا معلومات وأنماط الاستخدام على مدار الوقت، ويتم تسجيل هذه البيانات وتحليلها لاستخدامها في خطة السعة. راجع أيضا إدارة سعة العمل، إدارة سعة المكونات.
service catalogue	بيان الخدمات	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>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. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هو قاعدة بيانات أو وثيقة هيكلية تحوي معلومات عن جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات سارية المفعول، بما في ذلك تلك الخدمات الجاهزة للتدشين. بيان الخدمات هو جزء من حقيبة الخدمات، ويحتوي على معلومات لنوعين من خدمات تكنولوجيا المعلومات: الخدمات المواجهة للعملاء وتكون ظاهرة للعمل، والخدمات الداعمة وتكون مطلوبة من قبل مقدم الخدمة لتقديم الخدمات المواجهة للعملاء. راجع أيضا حقيبة إتفاقيات العملاء، إدارة بيان الخدمات.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service catalogue management	إدارة بيان الخدمات	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن توفير بيان الخدمات والمحافظة عليه، والتأكد من توافره للمصرّح لهم الوصول إليه.
service change	تغيير الخدمة	See change.	راجع تغيير
service charter	ميثاق الخدمة	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو وثيقة تحتوي على تفاصيل خدمة جديدة أو معدلة. وتوثق الخدمة الجديدة وتغييرات الخدمة الهامة في ميثاق تصرّح به إدارة حقبية الخدمات. يُنقل ميثاق الخدمة إلى مرحلة دورة حياة تصميم الخدمة عند إنشاء باقة تصميم خدمة جديدة أو معدلة. ويُستخدم المصطلح أيضاً لوصف عملية تصرّح العمل المطلوب من كلّ مرحلة دورة حياة خدمة وفقاً للخدمة الجديدة أو المعدلة. راجع أيضاً إقتراح تغيير، حقبية المشروع، بيان الخدمات.
service continuity management	إدارة استمرارية الخدمة	See IT service continuity management.	راجع إدارة استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات.
service contract	عقد الخدمة	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو عقد لتوصيل واحدة أو أكثر من خدمات تكنولوجيا المعلومات. ويُستخدم مصطلح عقد الخدمة أيضاً بمعنى أي اتفاقية لتوصيل خدمات تكنولوجيا المعلومات، سواء كان ذلك عقداً قانوني أو اتفاقية مستوى الخدمة. راجع أيضاً حقبية العقود.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service culture	ثقافة الخدمة	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	هي ثقافة موجهة للعملاء. وتهدف إلى إرضاء العميل ومساعدته في تحقيق أهداف العمل الخاصة به.
service design	تصميم الخدمة	(ITIL Service Design) 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. See also design.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي مرحلة في دورة حياة أي خدمة. وتشمل هذه المرحلة تصميم الخدمة، وممارسات الحوكمة، والعمليات والسياسات المطلوبة لتحقيق استراتيجية مقدم الخدمة وتسهيل تقديم الخدمة في البيئة المدعومة. وتحتوي هذه المرحلة على العمليات التالية: التنسيق في التصميم، وإدارة بيان الخدمات، وإدارة مستوى الخدمة، وإدارة الإتاحة، وإدارة السعة، وإدارة استمرار خدمات تكنولوجيا المعلومات، وإدارة أمن المعلومات وإدارة الموردين. ورغم ارتباط هذه العمليات بتصميم الخدمة، إلا أنه لديها أنشطة تحصل في العديد من مراحل دورة حياة الخدمة. راجع أيضا تصميم.
service design package (SDP)	باقة تصميم الخدمة	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي وثائق تعرف جميع خصائص خدمة تكنولوجيا معلومات معينة والمتطلبات الخاصة بها خلال كل مرحلة من دورة حياتها. ويتم عمل باقة تصميم الخدمة لكل خدمة تكنولوجيا معلومات جديدة، أو تغيير رئيسي أو تكهين لخدمة تكنولوجيا معلومات معينة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service desk	مكتب الخدمة	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو نقطة الاتصال الوحيدة بين مقدم الخدمة والمستخدمين. ويدير مكتب الخدمة المثالي الحوادث وطلبات الخدمة، كما أنه مسؤول عن الاتصالات مع المستخدمين.
service failure analysis (SFA)	تحليل أعطال الخدمة	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو تقنية يتم فيها تحديد الأسباب وراء توقف خدمة تكنولوجيا المعلومات واحدة أو أكثر. ويحدد تحليل أعطال الخدمة فرص تحسين عمليات وأدوات مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات وليس فقط البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لديه. وتحليل أعطال الخدمة هو نشاط محدد الوقت وشبيه بمشروع أكثر من كونه عملية تحليل مستمرة.
service hours	ساعات الخدمة	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي فترة زمنية متفق عليها يجب أن تكون خدمة تكنولوجيا المعلومات معينة متاحة خلالها، مثلاً: "الإثنين - الجمعة 08:00 إلى 17:00 ماعدا العطلات الرسمية". ويجب تحديد ساعات الخدمة في اتفاقية مستوى الخدمة.
service improvement plan (SIP)	خطة تحسين الخدمة	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هي خطة رسمية لتنفيذ تحسينات في عملية أو خدمة تكنولوجيا المعلومات.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service knowledge management system (SKMS)	نظام إدارة معرفة الخدمة	(ITIL Service Transition) 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. See also knowledge management.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هو مجموعة من الأدوات وقواعد البيانات المستخدمة في إدارة المعرفة والمعلومات والبيانات. ويشتمل نظام إدارة معرفة الخدمة على نظام إدارة التهيئة، بالإضافة إلى قواعد بيانات وأنظمة معلومات أخرى. كما يحتوي نظام إدارة معرفة الخدمة على أدوات لجمع، وحفظ، وإدارة، وتحديث، وتحليل وعرض جميع والبيانات والمعلومات التي يحتاجها مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات كي يدير دورة الحياة الكاملة لخدمات تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا إدارة المعرفة.
service level	مستوى الخدمة	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	هو قياس وتقدير ما تم تحقيقه مقارنةً بواحد أو أكثر من أهداف مستوى الخدمة ويستخدم مصطلح مستوى الخدمة أحيانا بشكل غير رسمي بمعنى أهداف مستوى الخدمة.
service level agreement (SLA)	اتفاقية مستوى الخدمة	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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. See also operational level agreement.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هي اتفاقية بين مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات والعميل. وتشرح اتفاقية مستوى الخدمة خدمة تكنولوجيا المعلومات وتوثق أهداف مستوى الخدمة وتحدد مسؤوليات مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات والعميل. قد تغطي اتفاقية مستوى الخدمة الواحدة عدة خدمات تكنولوجيا معلومات أو عدة عملاء. راجع أيضا اتفاقية مستوى التشغيل.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service level management (SLM)	إدارة مستوى الخدمة	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن التفاوض في اتفاقيات مستوى الخدمة القابلة للتحقيق، والتأكد من تحقيقها. وتتأكد إدارة مستوى الخدمة أن جميع عمليات إدارة خدمة تكنولوجيا المعلومات واتفاقيات مستوى التشغيل والعقود الملزمة الخاصة بها تكون ملائمة لأهداف مستوى الخدمة المتفق عليها. كما تراقب مستويات الخدمة وتعدّ مراجعات منتظمة للعملاء وتحدد التحسينات المطلوبة.
service level package (SLP)	باقة مستوى الخدمة	See service option.	راجع خيارات الخدمة
service level requirement (SLR)	متطلبات مستوى الخدمة	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هي متطلبات العميل لأحد خصائص خدمة تكنولوجيا المعلومات. وتُبنى متطلبات مستوى الخدمة على أهداف العمل وتستخدم في التفاوض حول أهداف مستوى الخدمة المتفق عليها.
service level target	أهداف مستوى الخدمة	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هو التزام موثق في اتفاقية مستوى الخدمة. وتعتمد أهداف مستوى الخدمة على متطلبات مستوى الخدمة، وتعدّ ضرورية لضمان تلبية تصميم خدمة تكنولوجيا المعلومات للغرض المنشود. ويجب أن تتوافر في أهداف مستوى الخدمة خصائص الأهداف. وتُبنى عادة على أساس مؤشرات الأداء الأساسية.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service lifecycle	دورة حياة الخدمة	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.	هو توجه لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات يركز على أهمية التنسيق وآليات التحكم في مختلف الوظائف، والعمليات والأنظمة المتعددة الضرورية لإدارة دورة الحياة الكاملة لخدمات تكنولوجيا المعلومات. ويأخذ توجه دورة حياة إدارة الخدمات في الاعتبار التخطيط الاستراتيجي، والتصميم، والانتقال، وعمليات التشغيل، والتحسين المستمر لخدمات تكنولوجيا المعلومات. تعرف أيضا بدورة حياة إدارة الخدمات.
service maintenance objective (SMO)	أهداف صيانة الخدمة	(ITIL Service Operation) The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو الوقت الذي يكون فيه عنصر تهيئة غير متاحاً بسبب أنشطة صيانة محددة مسبقاً.
service management	إدارة الخدمات	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	هي مجموعة من القدرات المؤسسية المتخصصة لتقديم قيمة للعملاء عن طريق الخدمات.
service management lifecycle	دورة حياة إدارة الخدمات	See service lifecycle.	راجع دورة حياة الخدمة
service manager	مدير خدمة	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.	هو مصطلح عام يعني أي مدير لدى مقدم الخدمة. ويستخدم عادة للإشارة إلى مدير علاقات العمل، أو مدير عملية، أو مدير في الإدارة العليا مسؤول عن خدمات تكنولوجيا المعلومات ككل.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service model	نموذج الخدمة	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو نموذج يبيّن كيفية تفاعل أصول الخدمة مع أصول العميل لإنشاء قيمة. ويوضح نموذج الخدمة هيكلية الخدمة (العلاقة فيما بين عناصر التهيئة) و متغيرات الخدمة (الأنشطة، تدفق الموارد والعلاقات). ويمكن استخدام نموذج الخدمة كقالب أو مخطط لأكثر من خدمة.
service operation	تشغيل الخدمة	(<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.	هي مرحلة في دورة حياة أي خدمة تكنولوجيا معلومات. وتقوم بالتنسيق ما بين الأنشطة والعمليات المطلوبة لتقديم وإدارة الخدمات وفق المستوى المتفق عليه إلى مستخدمي وعملاء العمل. كما تدير التقنية المستخدمة لتقديم ودعم الخدمة. وتشمل مرحلة تشغيل الخدمة العمليات التالية: إدارة الأحداث، وإدارة الحوادث، وتلبية الطلب، وإدارة المشاكل وإدارة الوصول. كما نضمّ الوظائف التالية: مكتب الخدمة، والإدارة الفنية، وإدارة عمليات تشغيل الخدمة وإدارة التطبيقات، وبالرغم من أن هذه العمليات هي جزء من تشغيل الخدمة، إلا أنه لديها أنشطة في العديد من المراحل في دورة حياة الخدمة. راجع أيضا تشغيل

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service option	خيارات الخدمة	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو تقديم خيار إلى العميل ما بين المنفعة والضمان في خدمة أساسية أو باقة خدمات. وتشير خيارات الخدمة أحيانا إلى باقات مستويات الخدمة.
service owner	مالك الخدمة	(ITIL Service Strategy) 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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو الدور المسؤول عن إدارة خدمة أو أكثر خلال دورة حياتها. ويساعد مالكو الخدمات في تطوير استراتيجية الخدمة، كما أنهم مسؤولين عن محتويات حقيبة الخدمات. راجع أيضا إدارة علاقات العمل.
service package	باقة خدمات	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي خدمتان أو أكثر تم دمجها لتوفير حل لصف معين من احتياجات العملاء أو لتعزيز نتائج عمل معينة. قد تحتوي باقة الخدمات على خدمات أساسية، وخدمات ممكنة وخدمات معززة. وتوفر باقة الخدمات مستوى محدد من المنفعة والضمان، ويمكن تخيير العميل ما بين المنفعة والضمان خلال اختيار خدمة واحدة أو أكثر. راجع أيضا خدمات تكنولوجيا المعلومات.
service pipeline	خط إمداد الخدمات	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي قاعدة بيانات أو وثيقة هيكلية تسرد جميع خدمات تكنولوجيا المعلومات المأخوذة في الاعتبار أو قيد التطوير. ولكنها ليست متاحة بعد للعملاء. ويقدم خط إمداد الخدمات رؤية العمل لخدمات تكنولوجيا المعلومات المستقبلية ويمثل جزءاً من حقيبة الخدمات التي لا تنشر في العادة للعملاء.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service portfolio	حقيبة الخدمات	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة) هي المجموعة الكاملة للخدمات التي يديرها مقدم الخدمة. وتستخدم حقيبة الخدمات في إدارة دورة الحياة الكاملة لجميع الخدمات وتشتمل على ثلاثة تصنيفات: خط إمداد الخدمات (المقترحة أو قيد التطوير)، وبيان الخدمات (الفعالة أو الجاهزة للتدشين) والخدمات المكهنة. راجع أيضا إدارة حقيبة الخدمات، حقيبة العقود.
service portfolio management (SPM)	إدارة حقيبة الخدمات	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أبتيل) هي العملية المسؤولة عن إدارة حقيبة الخدمات. وتضمن إدارة حقيبة الخدمات أن مقدم الخدمة لديه المزيج المطلوب من الخدمات لتوفير نتائج العمل المطلوبة ضمن مستوى استثمار مقبول. وتأخذ إدارة حقيبة الخدمات في الاعتبار الخدمات من حيث قيمة العمل التي تقدمها.
service potential	إمكانية الخدمة	(ITIL Service Strategy) The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	(استراتيجية الخدمة في أبتيل) هي القيمة الكلية الممكنة لجميع موارد وقدرات مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات.
service provider	مقدم خدمة	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أبتيل) هي مؤسسة تقدم خدمات لواحد أو أكثر من العملاء الداخليين أو العملاء الخارجيين. ويُستخدم مصطلح مقدم الخدمة عادة كاختصار لمقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا مقدم خدمة من النوع الأول، مقدم خدمة من النوع الثاني، مقدم خدمة من النوع الثالث.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service provider interface (SPI)	واجهة مقدم الخدمة	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي واجهة بين مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات والمستخدم، أو العميل، أو عمليات العمل أو الموردين. ويساعد تحليل واجهات مقدمي الخدمات في تنسيق الإدارة الشاملة لخدمات تكنولوجيا المعلومات.
service reporting	رفع تقارير الخدمة	(<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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هي الأنشطة المسؤولة عن إنتاج ورفع التقارير حول التحسين والاتجاهات المستقبلية بخصوص مستويات الخدمة. ويجب أن يتم الاتفاق مع العملاء على هيئة التقارير ومحتواها ومعدل إنتاجها.
service request	طلب خدمة	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو طلب من مستخدم للحصول على شيء ما، مثلاً: طلب معلومات أو نصيحة، أو تغيير كلمة المرور، أو تركيب جهاز كمبيوتر لمستخدم جديد. ويتم إدارة طلبات الخدمة بواسطة عملية تلبية الطلبات. وغالباً ما يكون بالتعاون مع مكتب الخدمات. قد يتم ربط طلب خدمة بطلب التغيير كجزء من تلبية الطلبات.
service sourcing	تعهد الخدمة	(<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. See also insourcing; internal service provider; outsourcing.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي الخطط الإستراتيجية والتوجهات الخاصة بالإختيار فيما بين تقديم الخدمة داخلياً أو تعهدها لمقدم خدمة خارجي أو الدمج فيما بينهما. ويعني تعهد الخدمات أيضاً تنفيذ هذه الخطط الاستراتيجية. راجع أيضاً التعهد الداخلي، مقدم خدمة داخلي، التعهد الخارجي.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service strategy	إستراتيجية الخدمة	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي مرحلة في دورة حياة أي خدمة تكنولوجيا معلومات. تحدد استراتيجية الخدمة المنظور، والموقع، والخطط والأنماط التي يجب أن ينفذها مقدم الخدمة ليتوافق مع متطلبات العمل. وتشمل استراتيجية الخدمة العمليات التالية: إدارة استراتيجية خدمات تكنولوجيا المعلومات، إدارة حقيبة الخدمات، الإدارة المالية لخدمات تكنولوجيا المعلومات، إدارة الطلب، إدارة علاقات العمل. وبالرغم من أن هذه العمليات هي جزء من استراتيجية الخدمة، إلا أن الكثير منها أنشطة في العديد من مراحل دورة حياة الخدمة.
service transition	انتقال الخدمة	(<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. See also transition.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هي مرحلة في دورة حياة أي خدمة تكنولوجيا معلومات. تؤكد مرحلة انتقال الخدمة أن الخدمات الجديدة، أو المعدلة أو المهينة تطابق توقعات العمل حسبما تم توثيقه في مرحلة استراتيجية الخدمة ومرحلة تصميم الخدمة في دورة حياة الخدمة. وتشمل مرحلة انتقال الخدمة العمليات التالية: تخطيط ودعم الانتقال، إدارة التغيير، إدارة أصول وتهيئة الخدمة، إدارة الإطلاق و التدرجين، الاختبار والتثبيت من الخدمة، تقييم التغيير وإدارة المعرفة. وبالرغم من أن هذه العمليات هي جزء من انتقال الخدمة، إلا أن الكثير منها أنشطة في العديد من مراحل دورة حياة الخدمة. راجع أيضا انتقال.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
service validation and testing	إختبار وتثبيت الخدمة	(<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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن تثبيت وإختبار لخدمة تكنولوجيا معلومات جديدة أو معدلة. ويضمن إختبار وتثبيت الخدمة أن خدمة تكنولوجيا المعلومات تتوافق مع مواصفات التصميم وسوف تلي احتياجات العمل.
service valuation	تقدير الخدمة	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مقياس للتكلفة الكلية لتوصيل خدمة تكنولوجيا معلومات معينة، والقيمة الكلية المقدمة للعمل من خدمة تكنولوجيا المعلومات هذه. ويستخدم تقدير الخدمة لمساعدة العمل ومقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات على الاتفاق على قيمة خدمة تكنولوجيا المعلومات.
serviceability	إمكانية الخدمة	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هي قدرة مورد جهة خارجية على تحقيق بنود العقد. ويحتوي هذا العقد على مستويات متفق عليها من الاعتمادية، وإمكانية الصيانة والإتاحة لعنصر تهيئة معين.
seven-step improvement process	عملية التحسين ذات السبع خطوات	(<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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن تحديد وإدارة الخطوات الضرورية لتعريف وتحديد وجمع وتشغيل وتحليل وتقديم وتطبيق التحسينات. يتم باستمرار قياس أداء مقدم خدمات تكنولوجيا المعلومات بواسطة هذه العملية، ويتم إجراء تحسينات للعمليات، وخدمات تكنولوجيا المعلومات، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بهدف زيادة الكفاءة والفعالية وفعالية التكلفة. يتم تسجيل وإدارة فرص التحسين في سجل التطوير المستمر للخدمة.
shared service unit	وحدة الخدمات المشتركة	See Type II service provider.	راجع مقدم الخدمة من النوع الثاني.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
shift	وردية	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي مجموعة أو فريق من الأشخاص يقوم بدور معين لفترة زمنية محددة، مثلاً: قد يوجد أربع ورديات لأفراد التحكم في عمليات تشغيل تكنولوجيا المعلومات لدعم خدمة تكنولوجيا معلومات مستخدمة على مدى 24 ساعة في اليوم.
simulation modelling	بناء نماذج المحاكاة	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هو أسلوب لإنشاء نموذج تفصيلي للتنبؤ بسلوك عنصر تهيئة أو خدمة تكنولوجيا معلومات. ويتم إنشاء نموذج المحاكاة عادة باستخدام عناصر التهيئة الفعلية التي يتم بناء نماذج لها، مع أحمال عمل أو إجراءات تجميعية افتراضية. وتستخدم هذه النماذج في إدارة السعة عندما يكون من الضروري الحصول على نتائج دقيقة، ويسمى نموذج المحاكاة أحياناً علامة مقارنة. راجع أيضاً البناء التحليلي للنماذج، بناء النماذج.
single point of contact	نقطة اتصال مفردة	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي تقديم طريقة واحدة متوافقة للاتصال مع مؤسسة أو وحدة عمل، مثلاً: يُطلق على نقطة الاتصال المفردة لمقدم خدمة تكنولوجيا معلومات اسم مكتب خدمة.
single point of failure (SPOF)	نقطة عطل مفردة	(<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. See also failure.	(تصميم الخدمة في أيتيل) أي عنصر تهيئة من الممكن أن يسبب حادثة عند تعطله، ولم يتم تنفيذ إجراء مضاد له. وقد تكون نقطة العطل المفردة شخصاً أو خطوة في عملية أو نشاط، كما يمكن أن تكون مكوناً في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. راجع أيضاً العطل.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
SLAM chart	رسم بياني لمراقبة اتفاقية مستوى الخدمة	(<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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) يستخدم الرسم البياني لمراقبة اتفاقية مستوى الخدمة للمساعدة في مراقبة ورفع تقارير الإنجازات المتحققة مقارنة بأهداف مستوى الخدمة. ويكون الرسم البياني لمراقبة اتفاقية مستوى الخدمة في الحالة المثلى بألوان رمزية لبيان ما إذا تحققت أهداف مستوى الخدمة المتفق عليها، أو لم تتحقق أو كادت تتحقق في الاثني عشر شهراً الماضية.
SMART	خصائص الأهداف	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هي جملة مختصرة للمساعدة في التذكير أنّ الأهداف في اتفاقيات مستوى الخدمة وخطط المشروعات يجب أن تكون محددة، وقابلة للقياس، وقابلة للتحقيق، وملائمة وفي الوقت المحدد.
snapshot	لقطة	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (انتقال الخدمة في أيتيل) الوضع الحالي لعنصر تهيئة، أو عملية أو أي مجموعة بيانات كما تم تسجيلها في وقت محدد. وبالإمكان تسجيل اللقطات إما بواسطة أدوات، أو بالتقنيات اليدوية مثل التقييم. راجع أيضا خط مرجعي، علامة مقارنة.
software asset management (SAM)	إدارة أصول التطبيقات	(<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.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن تتبع ورفع تقارير حول استخدام وملكية أصول التطبيقات خلال دورة حياتها. إدارة أصول التطبيقات هي جزء من عملية إدارة أصول وتهيئة الخدمة. لن يتم شرح العملية في الكتب الأساسية لأيتيل.
source	مصدر	See service sourcing.	راجع تعهيد الخدمات.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
specification	مواصفات	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.	تعريف رسمي للمتطلبات. ويمكن أن تستخدم المواصفات في تعريف المتطلبات التشغيلية أو الفنية سواء كانت داخلية أو خارجية. وتتكوّن العديد من المواصفات القياسية العامة من أسلوب ممارسات ومواصفات. وتحدّد المواصفات المعايير التي تتم معاينة مؤسسة ما بناءً عليها.
stakeholder	أطراف معنية	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. See also RACI.	هم الأشخاص الذين لهم مصلحة بمؤسسة ما، أو مشروع، أو خدمة تكنولوجياً معلومات معينة أو غيرها. وقد تهتم الأطراف المعنية بالأنشطة، أو الأهداف، أو الموارد أو المعطيات. وقد تشمل الأطراف المعنية كلا من العملاء، والشركاء، والموظفين، والمساهمين، والمالكين وغيرهم. راجع جدول توزيع الأدوار والمسؤوليات .
standard	مواصفة قياسية	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. See also guideline.	هي متطلبات إلزامية. ومثال على ذلك الأيزو 20000 (مواصفة قياسية عالمية)، أو مواصفة قياسية أمنية داخلية خاصة بتهيئة نظام تشغيل اليونكس، أو مواصفة قياسية حكومية بخصوص كيفية الحفاظ على السجلات المالية. ويستخدم مصطلح المواصفة القياسية أيضاً للإشارة إلى أسلوب ممارسات أو مواصفات منشورة بواسطة منظمة مواصفات قياسية مثل المنظمة الدولية للمعايير أو المعهد البريطاني للمقاييس . راجع أيضاً الإرشادات.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
standard change	تغيير قياسي	(ITIL Service Transition) 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. See also change model.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو تغيير معتمد مسبقاً ذو درجة خطورة منخفضة معتاد الحدوث نسبياً و ينفذ تبعاً لإجراء أو تعليمات عمل معينة، مثلاً: تغيير كلمة المرور أو توفير أجهزة لموظف جديد. لا تعتبر طلبات التغيير ضرورية لتنفيذ تغيير قياسي، حيث يتم رصدها وتتبعها بأسلوب مختلف مثل طلب خدمة. راجع أيضا نموذج التغيير.
standard operating procedures (SOP)	إجراءات التشغيل القياسية	(ITIL Service Operation) Procedures used by IT operations management.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي الإجراءات المستخدمة بواسطة إدارة تشغيل تكنولوجيا المعلومات.
standby	الاستعداد	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) يستخدم هذا المصطلح للإشارة إلى الموارد غير الضرورية لتوصيل خدمات تكنولوجيا المعلومات سارية المفعول، ولكنها موجودة لدعم خطط استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات، مثلاً: قد يتم تحضير مركز بيانات في حالة الاستعداد لدعم ترتيبات الاستعداد الساخن، أو الاستعداد الدافئ أو الاستعداد البارد
statement of requirements (SOR)	بيان المتطلبات	(ITIL Service Design) A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. See also terms of reference.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي وثيقة تحتوي على جميع متطلبات شراء منتج أو خدمة تكنولوجيا معلومات جديدة أو معدلة. راجع أيضا كراسة الشروط والمواصفات.
status	حالة	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.	هو اسم لإحدى البيانات الضرورية في أنواع عديدة من السجلات. وتبين الحالة الراهنة في دورة حياة ما يتصل بها سواءا كان عنصر تهيئة، أو حادثة، أو مشكلة أو غيرها.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
status accounting	تقرير الحالة	(ITIL Service Transition) The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	(إنقال الخدمة في أيتيل) هو النشاط المسؤول عن تسجيل وتقرير دورة حياة كل عنصر تهيئة.
storage management	إدارة الحفظ	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن إدارة حفظ وصيانة البيانات على مدار دورة حياتها.
strategic	استراتيجي	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو أعلى مستوى من ثلاثة مستويات للتخطيط والتوصيل (استراتيجي، تخطيطي، تشغيلي). وتشمل الأنشطة السياسية تحديد الأهداف والتخطيط طويل المدى لتحقيق الرؤية الكلية.
strategic asset	الأصول الاستراتيجية	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي الأصول التي توفر الأرضية الأساس للكفاءة، أو الأداء المتميز، أو ميزة تنافسية مستدامة، أو التي تسمح لوحدة الأعمال في المشاركة في فرص الأعمال. وهي جزء من استراتيجية الخدمة لتحديد كيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أصولاً استراتيجية بدلاً من وظيفة إدارية داخلية.
strategy	استراتيجية	(ITIL Service Strategy) A strategic plan designed to achieve defined objectives.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي الخطة الاستراتيجية المصممة لتحقيق أهداف محددة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
strategy management for IT services	إدارة استراتيجية خدمات تكنولوجيا المعلومات	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن تحديد ودعم والمحافظة على منظور الشركة، وموقعها، وخططها ونماذجها وأنماطها من ناحية الخدمات وإدارة الخدمات. وبعد تحديد إدارة استراتيجية خدمات تكنولوجيا المعلومات، تصبح أيضاً مسؤولة عن ضمان تحقيق نتائج العمل المطلوب تلبيةها.
super user	مستخدم مميز	(<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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو المستخدم الذي يعاون المستخدمين الآخرين ويساعد في الاتصال بمكتب الخدمة أو أجزاء أخرى لدى مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات، غالباً ما يكون لدى المستخدم المميز خبرة في عمليات العمل المدعومة من خدمات تكنولوجيا المعلومات، ويقوم عادة بتقديم الدعم في حالات الحوادث البسيطة، وفي التدريب.
supplier	مورد	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو جهة خارجية مسؤولة عن توريد البضائع أو الخدمات الضرورية لتوصيل خدمات تكنولوجيا المعلومات، مثلاً: بائع سلع البرمجيات والأجهزة، موردو الشبكات والاتصالات ومؤسسات التعهيد الخارجي . راجع أيضاً العقود الملزمة، سلسلة إمداد.
supplier and contract management information system (SCMIS)	نظام إدارة بيانات الموردين و العقود	(<i>ITIL Service Design</i>) A set of tools, data and information that is used to support supplier management. See also service knowledge management system.	(تصميم الخدمة في أيتيل) مجموعة من الأدوات، والبيانات والمعلومات المستخدمة لدعم إدارة الموردين. راجع أيضاً نظام إدارة معرفة الخدمة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
supplier management	إدارة الموردين	(<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. See also supplier and contract management information system.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي العملية المسؤولة عن تحقيق القيمة مقابل المال من الموردين، والتأكد أن جميع العقود مع الموردين تُلبي احتياجات العمل، وأن جميع الموردين يوفون بالتزاماتهم حسب العقود. راجع أيضا نظام إدارة بيانات الموردين والعقود.
supply chain	سلسلة إمداد	(<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. See also value network.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي أنشطة في سلسلة القيمة يقوم بها الموردون. وتشتمل سلسلة الإمداد عادة على عدة موردين، يقدم كل منهم قيمة مضافة للمنتج أو الخدمة. راجع أيضا شبكة القيمة.
support group	مجموعة دعم	(<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. See also technical management.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي مجموعة من الأشخاص يتمتعون بمهارات فنية. وتقدم مجموعات الدعم الفني الضروري لجميع عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا الإدارة الفنية.
support hours	ساعات الدعم	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) (تصميم الخدمة في أيتيل) هي الأوقات أو الساعات التي يكون فيها الدعم متاحاً للمستخدمين. غالباً ما يكون مكتب الخدمة متاحاً خلال هذه الساعات. ويجب تحديد ساعات الدعم في اتفاقية مستوى الخدمة، وقد تكون مختلفة عن ساعات الخدمة، مثلاً: قد تكون ساعات الخدمة 24 ساعة في اليوم بينما ساعات الدعم هي من 07:00 إلى 19:00.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
supporting service	خدمة داعمة	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي تكنولوجيا المعلومات التي لا تكون مستخدمة من قبل العمل مباشرة، ولكنها مطلوبة من مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات لتوفير الخدمات إلى العملاء (مثلاً: خدمات الدليل أو خدمات النسخ الاحتياطي للبيانات). قد تشمل الخدمات الداعمة الخدمات المستخدمة من قبل مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات فقط، ويتم تسجيل جميع الخدمات الداعمة في بيان الخدمات سواء كانت متوفرة أو قيد التدشين بالإضافة إلى علاقتها مع الخدمات الموجهة للعملاء ومكونات التهيئة الأخرى.
SWOT analysis	تحليل نقاط القوة - نقاط الضعف - الفرص - التهديدات	(<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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو أسلوب مراجعة وتحليل نقاط القوة والضعف الداخلية في مؤسسة ما، والفرص والتهديدات الخارجية التي تواجه المؤسسة. SWOT تعني نقاط القوة - نقاط الضعف - الفرص - التهديدات

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
system	نظام	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A computer system including hardware, software and applications • 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 • A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions. 	<p>هو عدد من الأشياء متصلة ببعضها البعض لتحقيق هدف كلي، مثلا:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نظام الحاسب الآلي يحتوي على أجهزة، و برمجيات وتطبيقات. • نظام الإدارة يشتمل على إطار عمل السياسات، وعمليات، ووظائف، ومقاييس، وإرشادات وأدوات تخطط و تدار معاً، مثلا: نظام إدارة الجودة. • نظام إدارة قواعد البيانات، أو نظام التشغيل، يشتمل على مكونات برمجيات عديدة مصممة بحيث تؤدي مجموعة من الوظائف المترابطة.
system management	إدارة النظم	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	هو قسم من إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات يركز على إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بدلا من العمليات.
tactical	تخطيطي	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.	هو المستوى المتوسط من ثلاثة مستويات للتخطيط والتوصيل (استراتيجي، تخطيطي، تشغيلي). وتشمل الأنشطة التخطيطية الخطط متوسطة المدى الضرورية لتحقيق أهداف معينة، عادة على مدى أسابيع أو شهور.
technical management	الإدارة الفنية	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هي الوظيفة المسؤولة عن تقديم مهارات فنية لدعم خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. وتُعرف الإدارة الفنية أدوار مجموعات الدعم وكذلك الأدوات والعمليات والإجراءات اللازمة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
technical observation (TO)	المراقبة الفنية	(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) (تشغيل للخدمة في أيتيل) هو أسلوب يستخدم لتحسين الخدمة، وفحص المشاكل، وإدارة الإتاحة، ويجتمع أفراد الدعم الفني لمراقبة سلوك وأداء خدمة تكنولوجيا المعلومات وتقديم اقتراحات للتحسين.
technical support	الدعم الفني	See technical management.	راجع الإدارة الفنية.
tension metrics	مقاييس الشد	(<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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هي مجموعة من المقاييس المترابطة، والتي يؤدي تحسين أحدها إلى التأثير سلبيا على مقياس آخر. وتُصمَّم مقاييس الشد بحيث تضمن تحقيق اتزان كافٍ.
terms of reference (TOR)	كراسة الشروط والمواصفات	(<i>ITIL Service Design</i>) A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي وثيقة تحدد المتطلبات، والنطاق، والمعطيات، والموارد والجدولة الزمنية الخاصة بمشروع أو نشاط.
test	اختبار	(<i>ITIL Service Transition</i>) An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. See also acceptance; service validation and testing.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هو نشاط للتحقق من أن عنصر تهيئة، أو خدمة تكنولوجيا معلومات، أو عملية، أو غيرها، تحقق المواصفات الخاصة بها أو المتطلبات المتفق عليها. راجع أيضا الاختبار والتثبيت من الخدمة، القبول.
test environment	بيئة الاختبار	(<i>ITIL Service Transition</i>) A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	(انتقال الخدمة في أيتيل) هي بيئة تحت التحكم تستخدم لاختبار عناصر التهيئة، والإطلاقات، وخدمات تكنولوجيا المعلومات، والعمليات وغيرها.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
third party	جهة خارجية	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. See also underpinning contract.	هو شخص، أو مؤسسة أو هيئة أخرى ليست جزء من مؤسسة مورد الخدمة ولا عميل، مثلا: مورد برمجيات أو شركة صيانة أجهزة.. وتبين متطلبات الجهات الخارجية عادة في العقود الملزمة أو اتفاقيات مستوى الخدمة. راجع أيضا العقد الملزم.
third-line support	دعم الخط الثالث	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو المستوى الثالث في تسلسل مجموعات الدعم المشتركة في حل الحوادث وتحري المشاكل. و يحتوي كل مستوى على مهارات تخصصية أكثر ووقت أطول وموارد أخرى أكثر.
threat	تهديد	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.	التهديد هو أي شيء يمكن أن يستغل ضعف ما. ويمكن اعتبار أي من أسباب الحوادث تهديداً، مثلا: النار تمثل تهديداً قد يستغل الضعف الموجود في تغطيات الأرضيات القابلة للاشتعال. ويستخدم هذا المصطلح بكثرة في إدارة أمن المعلومات، وإدارة استمرارية خدمة تكنولوجيا المعلومات ولكنه ينطبق أيضاً على مجالات أخرى مثل إدارة المشاكل وإدارة الإتاحة.
threshold	حد	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'.	هو قيمة أحد المقاييس التي ينبغي أن تسبب إنذاراً لتشغيلها أو تتطلب اتخاذ إجراء إداري، مثلا: "حادثة من الأولوية الأولى لم تحل خلال 4 ساعات"، أو "أكثر من 5 أخطاء غير مادية في القرص خلال ساعة"، أو "أكثر من 10 تغييرات فاشلة في شهر".

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
throughput	إنتاجية	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو مقياس لعدد الإجراءات أو غيرها من عمليات التشغيل في فترة زمنية معينة، مثلا: إرسال 5000 رسالة بريد إلكتروني في ساعة، أو 200 عملية إدخال وإخراج على القرص في الثانية.
total cost of ownership (TCO)	التكلفة الكلية للملكية	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي طريقة تستخدم للمساعدة في اتخاذ قرارات الاستثمار. ويتم في طريقة التكلفة الكلية للملكية تقييم تكلفة دورة الحياة الكاملة لتملك عنصر تهيئة معين، وليس فقط التكلفة المبدئية أو سعر الشراء. راجع أيضا التكلفة الكلية للاستخدام.
total cost of utilization (TCU)	التكلفة الكلية للاستخدام	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي طريقة تستخدم للمساعدة في اتخاذ قرارات الاستثمار وتعميد الخدمات. ويتم في طريقة التكلفة الكلية للاستخدام تقييم تكلفة دورة الحياة الكاملة بالنسبة للعميل نتيجة استخدام خدمة تكنولوجيا المعلومات. راجع أيضا التكلفة الكلية للملكية.
total quality management (TQM)	إدارة الجودة الشاملة	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هي طريقة لإدارة التحسين المستمر باستخدام نظام إدارة الجودة. وتنشئ إدارة الجودة الشاملة ثقافة تشمل كل الأفراد في المؤسسة، في إطار عملية مراقبة وتحسين مستمر.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
transaction	تحويل	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.	هو وظيفة منفصلة تؤديها خدمة تكنولوجيا المعلومات، مثلاً: تحويل أموال من حساب مصرفي إلى آخر. وقد يتضمن الإجراء التجميعي الواحد العديد من عمليات الإضافة، والحذف، والتعديل للبيانات. وإما أن تتم كل هذه العمليات معاً بنجاح. أو لا يتم أي منها.
transfer cost	تكلفة التحويل	(<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.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هو نوع تكلفة يسجل النفقات التي تمت نيابة عن طرف آخر من المؤسسة، مثلاً، قد يقوم مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات بدفع مبلغ مادي إلى استشاري خارجي لإستخدامه من قبل الإدارة المالية. ويقوم مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات بتسجيل هذا السجل كتكلفة تحويل.
transition	انتقال	(<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.	(إنتقال الخدمة في إيتيل) هو تغيير في الحالة بما يناظر تغيير خدمة تكنولوجيا معلومات أو عنصر تهيئة من حالة إلى أخرى في دورة الحياة.
transition planning and support	تخطيط و دعم الانتقال	(<i>ITIL Service Transition</i>) The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	(إنتقال الخدمة في إيتيل) هي العملية المسؤولة عن تخطيط جميع عمليات انتقال الخدمة وتنسيق الموارد الضرورية لذلك.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
trend analysis	تحليل الاتجاهات	(<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.	(التحسين المستمر للخدمة في أيتيل) هو تحليل البيانات للتعرف على الأنماط المترابطة زمنياً. ويُستخدم تحليل الاتجاهات في إدارة المشاكل للتعرف على الأعطال كثيرة الحدوث أو عناصر التهيئة الضعيفة وفي إدارة السعة كأداة بناء نماذج للتنبؤ بالسلوك المستقبلي. كما يستخدم كأداة إدارة للتعرف على جوانب القصور في عمليات إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات.
tuning	الضبط	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.	هو النشاط المسؤول عن تخطيط التغييرات لاستخدام الموارد بالشكل الأمثل. يستخدم الضبط بالتزامن مع إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات والمكونات، ويمثل الضبط جزءاً من إدارة السعة، والتي تضمن أيضاً مراقبة الأداء وتنفيذ التغييرات المطلوبة. و يطلق عليه أيضاً التحسين عند استخدامه مع العمليات أو الموارد غير التقنية.
Type I service provider	مقدم الخدمة من النوع الأول	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مقدم خدمة داخلي متضمن ضمن وحدة عمل. يمكن أن يوجد عدة مقدمي خدمات من النوع الأول في مؤسسة ما.
Type II service provider	مقدم الخدمة من النوع الثاني	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مقدم خدمة داخلي يقدم خدمات تكنولوجيا معلومات مشتركة لأكثر من وحدة عمل. و يطلق على مقدم الخدمة من النوع الثاني اسم وحدة الخدمات المشتركة.
Type III service provider	مقدم الخدمة من النوع الثالث	(<i>ITIL Service Strategy</i>) A service provider that provides IT services to external customers.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو مقدم خدمة يوفر خدمات تكنولوجيا المعلومات لعملاء خارجيين.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
underpinning contract (UC)	العقد الملزم	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو عقد بين مقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات و طرف خارجي. حيث يقدم الطرف الخارجي بضائع أو خدمات تدعم توصيل خدمة تكنولوجيا معلومات معينة لعميل. ويحدد العقد الملزم أهداف ومسؤوليات مطلوبة لتحقيق أهداف مستوى الخدمة المتفق عليها في اتفاقية مستوى خدمة واحدة أو أكثر.
unit cost	تكلفة الوحدة	(<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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي التكلفة بالنسبة لمقدم خدمة تكنولوجيا المعلومات لتوفير إحدى مكونات خدمة تكنولوجيا المعلومات، مثلًا: تكلفة جهاز حاسب آلي مكتبي واحد، أو تكلفة إجراء تجميعي واحد.
urgency	الإلحاحية	(<i>ITIL Service Design</i>) (<i>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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) (انتقال الخدمة في أيتيل) هي مقياس للفترة الزمنية قبل أن يحدث تأثير كبير على العمل نتيجة حادثة أو مشكلة أو تغيير، مثلًا: فإن حادثة ذات تأثير كبير قد تكون ذات الإلحاحية منخفضة إذا لم تؤثر على العمل حتى نهاية السنة المالية. ويستخدم كل من التأثير و الإلحاحية لتحديد الأولوية.
usability	إمكانية الاستخدام	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي مدى سهولة استخدام تطبيق أو منتج أو خدمة تكنولوجيا معلومات معينة. وتتواجد متطلبات إمكانية الاستخدام عادة في بيان المتطلبات.
use case	قضية استخدام	(<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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هو أسلوب يستخدم لتعريف الوظائف والأهداف المطلوبة. وتصميم الاختبارات أيضًا. وتعرف قضية الاستخدام تسلسلات أحداث واقعية تشرح التفاعلات بين المستخدمين وخدمة تكنولوجيا المعلومات أو نظام آخر. راجع حالة تغيير.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
user	مستخدم	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.	هو الشخص الذي يستخدم خدمة تكنولوجيا المعلومات بشكل يومي. ويختلف المستخدمون عن العملاء، حيث إن بعض العملاء لا يستخدمون خدمات تكنولوجيا المعلومات بشكل مباشر.
user profile (UP)	مواصفات المستخدم	(ITIL Service Strategy) A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو نمط طلب المستخدم لخدمة تكنولوجيا المعلومات. ويحتوي كل سجل مستخدم على واحد أو أكثر من أنماط نشاط العمل.
utility	منفعة	(ITIL Service Strategy) 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. See also service validation and testing.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هي الوظيفة التي يقدمها منتج أو خدمة لتلبية احتياج معين. ويختصر مصطلح المنفعة عادة في جملة "ماذا تفعل هذه الخدمة". كما يُستخدم للتأكيد على أن الخدمة تستطيع ان تعطي النتائج المطلوبة، أو "الملائمة للإستعمال". تنشأ قيمة العمل لخدمات تكنولوجيا المعلومات عن طريق الجمع بين الضمان والمنفعة. راجع أيضا الاختبار والتثبيت من الخدمة.
validation	التثبيت	(ITIL Service Transition) 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. See also acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	(إنقال الخدمة في أيتيل) هو النشاط الذي يتم فيه التأكد من أن خدمة تكنولوجيا معلومات جديدة أو معدلة/معدلة، أو عملية، أو خطة، أو أي معطيات أخرى تلبى احتياجات العمل. والتثبيت يتأكد من تحقيق متطلبات العمل حتى لو معدلة بعد التصميم الأصلي. راجع أيضا القبول، التأهيل، الاختبار والتثبيت من الخدمة.
value chain	سلسلة القيمة	(ITIL Service Strategy) 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. See also value network.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو تتابع عمليات لإنتاج خدمة أو منتج ذي قيمة بالنسبة للعميل. ويبنى كل خطوة في هذا التتابع على الخطوات السابقة لها وتساهم في الخدمة أو المنتج ككل. راجع أيضا شبكة القيم.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
value for money	القيمة مقابل المال	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. See also cost benefit analysis.	مقياس غير رسمي لفعالية التكلفة. ويعتمد حساب القيمة مقابل المال عادة على المقارنة مع تكلفة البدائل الأخرى. راجع أيضا تحليل التكلفة والمنفعة.
value network	شبكة القيمة	(ITIL Service Strategy) A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. See also partnership; value chain.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هي مجموعة معقدة من العلاقات بين اثنين أو أكثر من المجموعات أو المؤسسات. وتنتج القيمة عن طريق تبادل المعرفة والمعلومات والبضائع والخدمات. راجع أيضا الشراكة، سلسلة القيمة.
value on investment (VOI)	القيمة على الاستثمار	(ITIL Continual Service Improvement) A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. See also return on investment.	(التحسين المستمر للخدمة في إيتيل) هي مقياس للمنفعة المتوقعة من الاستثمار. يأخذ حساب قيمة الاستثمار في الاعتبار كلا من المنافع المالية والمنافع غير الملموسة. راجع أيضا العائد على الاستثمار.
variable cost	التكلفة المتغيرة	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في إيتيل) هي التكلفة التي تعتمد على مقدار استخدام خدمة تكنولوجيا المعلومات، أو كمية المنتجات المنتجة، أو عدد وأنواع المستخدمين أو أي شيء آخر لا يمكن تحديده مسبقاً.
variance	الفروق	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.	هو الفرق بين قيمة محددة مسبقاً والقيمة الفعلية المقاسة. ويستخدم غالباً في الإدارة المالية، وإدارة السعة، وإدارة مستوى الخدمة، ولكن يمكن أيضاً تطبيقه في أي مجال تُستخدم فيه الخطط.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
verification	التأكد	(ITIL Service Transition) 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. See also acceptance; validation; service validation and testing.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هو النشاط الذي يضمن أن خدمة تكنولوجيا معلومات، أو عملية، أو خطة أو غيرها من المعطيات، سواءاً كانت جديدة أو معدلة، هي مكتملة ودقيقة ومطابقة لمواصفات التصميم. راجع أيضا القبول، التثبيت، الاختبار والتثبيت من الخدمة.
verification and audit	التأكد والتدقيق	(ITIL Service Transition) 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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) هي الأنشطة المسؤولة عن ضمان أن المعلومات الموجودة في قاعدة بيانات إدارة التهيئة دقيقة، وأن جميع عناصر التهيئة تم تحديدها وتسجيلها في قاعدة بيانات إدارة التهيئة. ويشمل التأكد على مراجعات معتادة تمثل جزءاً من عمليات أخرى، مثلاً: التأكد من الرقم التسلسلي لجهاز حاسب آلي مكتبي عندما يقوم المستخدم بتسجيل حادثة. أما المعاينة فهي مراجعات دورية تتم بشكل رسمي.
version	رقم إصدار	(ITIL Service Transition) 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.	(إنتقال الخدمة في أيتيل) يُستخدم رقم الإصدار لتعريف خط مرجعي معين لأحد عناصر التهيئة. وتستخدم أرقام الإصدارات غالباً أسلوب تسمية متفق عليه بحيث يتيح التعرف على تتابع التواريخ لكل خط مرجعي، مثلاً: "تطبيق المرتبات الإصدار 3" يحتوي على وظائف محدثة من الإصدار 2.
vision	رؤية	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. See also mission.	هي وصف لما تنوي المؤسسة أن تصبح عليه في المستقبل. ويتم وضع الرؤية بواسطة الإدارة العليا، حيث تستخدم لتساعد في توجيه الثقافة والتخطيط الإستراتيجي. راجع أيضا مهمة.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
vital business function (VBF)	وظيفة عمل أساسية	(ITIL Service Design) 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.	(تصميم الخدمة في أيتيل) هي جزء من عمليات العمل الضرورية جداً لنجاح العمل. ومن المهم جداً مراعاة وظائف العمل الأساسية في إدارة استمرارية العمل، وإدارة استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة الإتاحة.
vulnerability	ضعف	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.	هي نقطة ضعف يمكن استغلالها بواسطة أحد التهديدات، مثلاً منفذ مفتوح في الحائط الناري، أو كلمة سر لا يتم تغييرها أبداً، أو سجادة قابلة للاشتعال. وإذا فقدت إحدى آليات التحكم فإن ذلك أيضاً يعد ضعفاً.
warm standby	الاستعداد الدافئ	See intermediate recovery.	مرادف للاسترجاع المتوسط.
warranty	ضمان	(ITIL Service Strategy) 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.	(استراتيجية الخدمة في أيتيل) هو تعهد بأن المنتج أو الخدمة ستحقق المتطلبات المتفق عليها. قد يتم ذلك بواسطة اتفاقية رسمية مثل إتفاقية مستوى الخدمة أو عقد، أو برسالة تسويق أو بالعلامة التجارية. ويشير الضمان إلى توفر الخدمة عند الطلب، وتوفيرها السعة المطلوبة، والإعتمادية في الإستمرارية والأمن. وبالإمكان اختصار الضمان بـ"كيف سيتم توصيل الخدمة"، تستخدم أيضاً للإشارة إلى أن الخدمة "ملائمة للإستعمال". تنتج قيمة العمل من خدمات تكنولوجيا المعلومات من الجمع بين الضمان والمنفعة. راجع أيضاً الاختبار والتثبيت من الخدمة.
work in progress (WIP)	عمل جاري	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	هي الحالة التي تعني أن الأنشطة قد بدأت بالفعل ولكنها لم تنته بعد. وتستخدم كثيراً كإحدى حالات الحوادث، أو المشاكل أو التغييرات.

المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي	التعريف باللغة الإنجليزية	التعريف باللغة العربية
work instruction	تعليمات العمل	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.	هي وثيقة تحتوي على تعليمات تفصيلية تحدد بالضبط الخطوات التي يجب اتباعها للقيام بنشاط معين. وتحتوي تعليمات العمل على تفاصيل أكثر من تلك الموجودة في الإجراءات، ويتم إنشاء تعليمات العمل فقط في حالة الحاجة إلى تعليمات تفصيلية.
work order	أمر عمل	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.	هو طلب رسمي للقيام بنشاط معين. ويتم استخدام أمر العمل من قبل إدارة التغيير، وإدارة الإطلاق وإدارة التدشين لنقل الطلبات إلى وظائف الإدارة الفنية وعمليات إدارة التطبيقات.
workaround	أسلوب التفاف	(ITIL Service Operation) 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.	(تشغيل الخدمة في أيتيل) هو تقليل أو إزالة تأثير حادثة أو مشكلة لم يتم إيجاد حل لها بعد، على سبيل المثال إعادة تشغيل عنصر تهيئة معطل. ويتم توثيق أساليب الالتفاف الخاصة بالمشاكل في سجلات الأخطاء المعروفة. أما أساليب الالتفاف الخاصة بالحوادث التي لا توجد سجلات مشاكل مناظرة لها فهي تُوثق في سجلات الحوادث.
workload	أحمال العمل	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.	هي الموارد الضرورية لتوصيل جزء محدد من خدمة تكنولوجيا المعلومات. ويمكن تصنيف أحمال العمل بناءً على المستخدمين، أو مجموعات المستخدمين، أو الوظائف الموجودة في خدمة تكنولوجيا المعلومات. ويستخدم ذلك للمساعدة في تحليل وإدارة السعة، والأداء، ودرجة الاستخدام الخاصة بعناصر التهيئة أو خدمات تكنولوجيا المعلومات. ويستخدم مصطلح أحمال العمل أحياناً كمرادف للإنتاجية.

الإختصارات

الإختصار الإنجليزي	الإختصار العربي	المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي
ACD	ACD	automatic call distribution	التوزيع التلقائي للمكالمات
AM	AM	availability management	إدارة الإتاحة
AMIS	AMIS	availability management information system	نظام معلومات إدارة الإتاحة
ASP	ASP	application service provider	مقدم خدمة تطبيقات
AST	AST	agreed service time	وقت الخدمة المتفق عليه
BCM	BCM	business continuity management	إدارة استمرارية العمل
BCP	BCP	business continuity plan	خطة استمرارية العمل
BMP	BMP	Best Management Practice	التطبيق الإداري الأمثل
BIA	BIA	business impact analysis	تحليل التأثير على العمل
BRM	BRM	business relationship manager	مدير علاقات العمل
BSI	BSI	British Standards Institution	المعهد البريطاني للمقاييس
CAB	CAB	change advisory board	المجلس الاستشاري للتغيير
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	نفقات رأس المال
CCM	CCM	component capacity management	إدارة سعة المكونات

الإختصار الإنجليزي	الإختصار العربي	المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	تحليل آثار عطل المكونات
CI	CI	configuration item	عنصر تهيئة
CMDB	CMDB	configuration management database	قاعدة بيانات إدارة التهيئة
CMIS	CMIS	capacity management information system	نظام معلومات إدارة السعة
CMM	CMM	capability maturity model	نموذج نضج القدرات
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	نموذج نضج قدرات التكامل
CMS	CMS	configuration management system	نظام إدارة التهيئة
COBIT	COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	أهداف التحكم للمعلومات و التكنولوجيا ذات الصلة
COTS	COTS	commercial off the shelf	بضائع جاهزة
CSF	CSF	critical success factor	العوامل الرئيسية للنجاح
CSI	CSI	continual service improvement	التحسين المستمر للخدمة
CTI	CTI	computer telephony integration	ترابط الحاسب الهاتف
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	بيانات - ثم معلومات - ثم معرفة - ثم حكمة
DML	DML	definitive media library	مكتبة الوسائط المعتمدة
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	المجلس الاستشاري للتغييرات الطارئة

الإختصار الإنجليزي	الإختصار العربي	المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي
ELS	ELS	early life support	الدعم المبكر
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	نموذج قدرات التعايد الإلكتروني لمؤسسات العملاء
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	نموذج قدرات التعايد الإلكتروني لمقدمي الخدمات
FTA	FTA	fault tree analysis	تحليل شجرة الأخطاء
IRR	IRR	internal rate of return	معدل العائد الداخلي
ISG	ISG	IT steering group	مجموعة توجيه تكنولوجيا المعلومات
ISM	ISM	information security management	إدارة أمن المعلومات
ISMS	ISMS	information security management system	نظام إدارة أمن المعلومات
ISO	ISO	International Organization for Standardization	المنظمة الدولية للمعايير
ISP	ISP	internet service provider	مقدم خدمة الإنترنت
IT	IT	information technology	تكنولوجيا المعلومات
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	إدارة استمرارية خدمات تكنولوجيا المعلومات
ITSM	ITSM	IT service management	إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	منتدى إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات

الإختصار الإنجليزي	الإختصار العربي	المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي
IVR	IVR	interactive voice response	الرد الصوتي التفاعلي
KEDB	KEDB	known error database	قاعدة بيانات الأخطاء المعروفة
KPI	KPI	key performance indicator	مؤشرات الأداء الأساسية
LOS	LOS	line of service	خط خدمة
MIS	MIS	management information system	نظام المعلومات الإدارية
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	إدارة المخاطر
MTBF	MTBF	mean time between failures	متوسط الوقت بين الأعطال
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	متوسط الوقت بين حوادث الخدمة
MTRS	MTRS	mean time to restore service	متوسط وقت استعادة الخدمة
MTTR	MTTR	mean time to repair	متوسط وقت الإصلاح
NPV	NPV	net present value	صافي القيمة الحالية
OLA	OLA	operational level agreement	اتفاقية مستوى التشغيل
OPEX	OPEX	operational expenditure	المصروفات التشغيلية
PBA	PBA	pattern of business activity	نمط نشاط العمل
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	خطط - افعل - راجع - نفذ

الإختصار الإنجليزي	الإختصار العربي	المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي
PFS	PFS	prerequisite for success	الشروط المسبقة للنجاح
PIR	PIR	post-implementation review	مراجعة ما بعد التنفيذ
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	الهيكل المعرفي لإدارة المشروعات
PMI	PMI	Project Management Institute	معهد إدارة المشاريع
PMO	PMO	project management office	مكتب إدارة المشاريع
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	المشروعات في بيئات تحت التحكم
PSO	PSO	projected service outage	إنقطاع الخدمة المتوقع
QA	QA	quality assurance	ضمان الجودة
QMS	QMS	quality management system	نظام إدارة الجودة
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	جدول توزيع الأدوار والمسؤوليات مسؤول, محاسب, مستشار, متابع
RCA	RCA	root cause analysis	تحليل السبب الجذري
RFC	RFC	request for change	طلب للتغيير
ROA	ROA	return on assets	العائد على الأصول
ROI	ROI	return on investment	العائد على الاستثمار

الإختصار الإنجليزي	الإختصار العربي	المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي
RPO	RPO	recovery point objective	هدف نقطة الاسترجاع
RTO	RTO	recovery time objective	هدف وقت الاسترجاع
SAC	SAC	service acceptance criteria	معييار قبول الخدمة
SACM	SACM	service asset and configuration management	إدارة أصول وتهيئة الخدمة
SAM	SAM	software asset management	إدارة أصول التطبيقات
SCM	SCM	service capacity management	إدارة سعة الخدمة
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	نظام إدارة بيانات الموردين و العقود
SDP	SDP	service design package	باقة تصميم الخدمة
SFA	SFA	service failure analysis	تحليل أعطال الخدمة
SIP	SIP	service improvement plan	خطة تحسين الخدمة
SKMS	SKMS	service knowledge management system	نظام إدارة معرفة الخدمة
SLA	SLA	service level agreement	اتفاقية مستوى الخدمة
SLM	SLM	service level management	إدارة مستوى الخدمة
SLP	SLP	service level package	باقة مستوى الخدمة
SLR	SLR	service level requirement	متطلبات مستوى الخدمة

الإختصار الإنجليزي	الإختصار العربي	المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	خصائص الأهداف
SMIS	SMIS	security management information system	نظام معلومات إدارة الأمن
SMO	SMO	service maintenance objective	أهداف صيانة الخدمة
SoC	SoC	separation of concerns	فصل الاهتمامات
SOP	SOP	standard operating procedure	إجراءات التشغيل القياسية
SOR	SOR	statement of requirements	بيان المتطلبات
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	Sarbanes-Oxley
SPI	SPI	service provider interface	واجهة مقدم الخدمة
SPM	SPM	service portfolio management	إدارة حقبية الخدمات
SPOF	SPOF	single point of failure	نقطة عطل مفردة
TCO	TCO	total cost of ownership	التكلفة الكلية للملكية
TCU	TCU	total cost of utilization	التكلفة الكلية للاستخدام
TO	TO	technical observation	المراقبة الفنية
TOR	TOR	terms of reference	كراسة الشروط والمواصفات
TQM	TQM	total quality management	إدارة الجودة الشاملة

الإختصار الإنجليزي	الإختصار العربي	المصطلح الإنجليزي	المصطلح العربي
UC	UC	underpinning contract	العقد الملزم
UP	UP	user profile	مواصفات المستخدم
VBF	VBF	vital business function	وظيفة عمل أساسية
VOI	VOI	value on investment	قيمة الاستثمار
WIP	WIP	work in progress	عمل جاري

The Swirl logoTM هي علامة تجارية لمكتب مجلس الوزراء

®ITIL هي علامة تجارية مسجلة لمكتب مجلس الوزراء

®PRINCE2 هي علامة تجارية مسجلة لمكتب مجلس الوزراء

®M_o_R هي علامة تجارية مسجلة لمكتب مجلس الوزراء