

ITIL® Español (España) glosario, v1.0, 22 de agosto de 2011  
basado en el glosario en Inglés v1.0, 29 July 2011



## Glosario y abreviaturas de ITIL

### Español (España)

Este glosario se puede obtener gratuitamente.  
Si desea obtener información sobre los términos de licencia de uso, visite  
[www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries.aspx](http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries.aspx)

# Agradecimientos

Nos gustaría dar las gracias a Ashley Hanna (HP) y Stuart Rance (HP), quienes redactaron el glosario original de ITIL en inglés, en mayo de 2007, y a Ashley Hanna, quien lo actualizó en julio de 2011.

Asimismo, damos las gracias a todos aquellos que participaron en la edición de los libros centrales de ITIL de los años 2007 y 2011. Para obtener una lista completa de los agradecimientos, por favor visite: [www.iti-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx](http://www.iti-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx)

También estamos muy agradecidos a Oscar A. Corbelli Marcos-Pita quien dirigió el proyecto de traducción del glosario al español (España), así como también a los siguientes expertos en ITIL que participaron en el equipo de Aseguramiento de la Calidad del mismo

Alejandro Pérez Sánchez (Telefónica)

Beatriz Olalla Caballero (IECI)

Juan José Figueiras Corzón (Xelere)

Luis Morán Abad (Telefónica)

Rafael Pastor Sáenz (Servicio Andaluz de Salud, Junta de Andalucía)

## Glosario de términos y definiciones

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
acceptance	aceptación	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. <i>See also</i> service acceptance criteria.	Acuerdo formal que indica que un servicio de TI, proceso, plan, u otro entregable se han completado, es preciso, confiable y cumple con los requisitos especificados. Normalmente a la aceptación precede una evaluación de o prueba de un cambio y es habitualmente un requisito antes de proceder con la siguiente fase de un proyecto o proceso. Véase criterio de aceptación del servicio.
access management	gestión de accesos	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Proceso responsable de permitir a los usuarios hacer uso de los servicios de TI, datos u otros activos. La gestión de accesos ayuda a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, asegurando que sólo usuarios autorizados pueden acceder a ellos o modificarlos. La gestión de accesos implementa las políticas de gestión de seguridad de la información y, a veces, es conocido como gestión de permisos o gestión de la identidad.
account manager	gestor de cuentas	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by Type III service providers when dealing with external customers.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Rol muy parecido al de gestor de la relación con el negocio pero que incluye más aspectos comerciales. Comúnmente es utilizado por los proveedores de servicios Tipo III cuando tratan con clientes externos.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
accounting	contabilización	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> El Proceso responsable de identificar los costes reales de la entrega de los servicios TI, comparándolos con los costes presupuestados, y gestionando las diferencias con el presupuesto.
accounting period	periodo contable	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. <i>See also</i> financial year.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Período de tiempo (generalmente un año) en el cual se realizan los presupuestos, cargos, depreciaciones y otros cálculos financieros. <i>Véase también</i> ejercicio fiscal.
accredited	acreditado	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Autorizado oficialmente para llevar a cabo un rol. Por ejemplo, una organización acreditada podría estar autorizada para impartir cursos o para dirigir una auditoría.
active monitoring	monitorización activa	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. <i>See also</i> passive monitoring.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Monitorización de un elemento de configuración o de un servicio de TI que lleva a cabo revisiones regulares automatizadas para descubrir su estado actual. <i>Véase</i> monitorización pasiva.
activity	actividad	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.	Un conjunto de acciones diseñadas para alcanzar un resultado específico. Normalmente, las actividades se definen como parte de procesos o planes y se documentan en procedimientos.
agreed service time (AST)	tiempo acordado para el servicio (AST)	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Sinónimo de horario del servicio, se usa frecuentemente en el cálculo de la disponibilidad. <i>Véase también</i> tiempo promedio de reparación.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
agreement	acuerdo	A document that describes a formal understanding between two or more parties. An agreement is not legally binding, unless it forms part of a contract. <i>See also</i> operational level agreement; service level agreement.	Documento que describe el entendimiento formal entre dos o más partes. Un acuerdo no tiene fuerza legal, a menos que forme parte de un contrato. Véase acuerdo de nivel de servicio y acuerdo de nivel operacional.
alert	alerta	<i>(ITIL Service Operation)</i> A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Advertencia de que se ha superado un umbral, de que algo ha cambiado, o de que hubo un fallo. De forma regular, las alertas se crean y gestionan con herramientas de gestión de sistemas a través del proceso de gestión de eventos.
analytical modelling	modelado analítico	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. <i>See also</i> modelling; simulation modelling.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Técnica que utiliza modelos matemáticos para predecir el comportamiento de un elemento de configuración o servicio de TI. Los modelos analíticos se usan con mayor frecuencia en la gestión de la capacidad y en la gestión de la disponibilidad. Véase también modelado, modelo de simulación.
application	aplicación	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. <i>See also</i> application management; application portfolio.	Programa que provee funciones requeridas por un servicio de TI. Cada aplicación podría ser parte de más de un servicio de TI. Una aplicación se puede ejecutar en uno o más servidores o clientes. Véase también gestión de aplicaciones, portafolio de aplicaciones.
application management	gestión de aplicaciones	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Función responsable de gestionar las aplicaciones durante su ciclo de vida.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
application portfolio	porfolio de aplicaciones	<i>(ITIL Service Design)</i> A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Base de datos o documento estructurado que se usa para gestionar las aplicaciones a lo largo de su ciclo de vida. El porfolio de aplicaciones contiene atributos que son claves para todas las aplicaciones y algunas veces se implementa como parte del porfolio de servicios o como parte del sistema de gestión de la configuración.
application service provider (ASP)	proveedor de servicios de aplicaciones (ASP)	<i>(ITIL Service Design)</i> An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un proveedor externo de servicios que provee servicios de TI usando aplicaciones que se ejecutan con recursos del proveedor de servicios. Los usuarios acceden a las aplicaciones del proveedor de servicios por medio de conexiones de red.
application sizing	dimensionamiento de las aplicaciones	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Actividad responsable de entender los requerimientos de recursos necesarios para apoyar una nueva aplicación o un cambio mayor de una aplicación existente. El dimensionado de las aplicaciones ayuda a asegurar que los servicios de TI cumplen con los objetivos de nivel de servicio acordados para la capacidad y el rendimiento.
architecture	arquitectura	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> La estructura de un sistema o un servicio TI, incluyendo las relaciones de sus componentes y del entorno en el que se encuentran. La arquitectura también incluye los estándares y las guías que dirigen el diseño y evolución del sistema.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
assembly	ensamblaje	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See also build; component CI.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Un elemento de configuración hecho con otros CIs. Por ejemplo un servidor CI puede contener CIs para CPUs, discos, memoria, etc.; un CI del servicio de TI puede contener distinto hardware, software y otros CIs. Véase también creación, componente CI.
assessment	evaluación	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.	Inspección y análisis para verificar si se está siguiendo un estándar o un conjunto de guías, que sus registros son precisos, o que se están cumpliendo las metas de eficiencia y efectividad. Véase también auditoría.
asset	activo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. See also customer asset; service asset; strategic asset.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Cualquier recurso o capacidad. Los activos de un proveedor de servicio incluyen todo aquello que se pueda atribuir a la entrega del servicio. Los activos pueden ser de los siguientes tipos: administrativos, organizativos, de proceso, de conocimiento, personas, información, aplicaciones, infraestructura y de capital.
asset management	gestión de activos	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. See also service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una actividad genérica o proceso responsable del seguimiento y la notificación del valor y la propiedad de los activos a lo largo de su ciclo de vida. Véase también gestión de activos del servicio y la configuración, gestión de activos fijos, gestión de activos de software.
asset register	registro de activos	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. See also fixed asset management.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Una lista de activos fijos que incluye propiedad y valor. Véase también gestión de activos fijos.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
asset specificity	especificidad de los activos	<i>(ITIL Service Strategy)</i> One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Uno o más atributos de un activo que lo hace particularmente útil para un fin determinado. La especificidad de los activos puede limitar el uso del activo para otros fines.
attribute	atributo	<i>(ITIL Service Transition)</i> A piece of information about a configuration item. Examples are name, location, version number and cost. Attributes of CIs are recorded in a configuration management database (CMDB) and maintained as part of a configuration management system (CMS). <i>See also</i> relationship; configuration management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Una parte de información de un elemento de configuración. Ejemplos: nombre, ubicación, versión, número y coste. Los atributos de un CIs se registran en una base de datos de la configuración (CMDB) y se mantienen como parte de un sistema de gestión de la configuración. <i>Véase también</i> relación, sistema de gestión de la configuración.
audit	auditoría	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. <i>See also</i> assessment; certification.	Inspección formal para verificar si se está siguiendo/cumpliendo un estándar o un conjunto de guías, que sus registros son precisos o que las metas de eficiencia y efectividad se están cumpliendo. Una auditoría la puede realizar tanto un grupo interno como uno externo. <i>Véase también</i> certificación, evaluación.
authority matrix	matriz de responsabilidad	<i>See</i> RACI.	<i>Véase</i> RACI.
automatic call distribution (ACD)	distribución automática de llamadas	<i>(ITIL Service Operation)</i> Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> El uso de la tecnología de la Información para redirigir una llamada telefónica entrante hacia la persona más adecuada en el menor tiempo posible. Algunas veces se le llama distribución automatizada de llamadas.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
availability	disponibilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Habilidad de un elemento de configuración o de un servicio de TI para realizar las funciones acordadas cuando se requiere. La disponibilidad la determinan la fiabilidad, la mantenibilidad, el compromiso de servicio, el rendimiento y la seguridad. Generalmente la disponibilidad se calcula en porcentajes. Éste cálculo se basa normalmente en el tiempo acordado para la entrega del servicio y el tiempo de parada. Es una buena práctica calcular la disponibilidad del servicio de TI usando métricas de resultados del negocio.
availability management (AM)	gestión de la disponibilidad (AM)	<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 <i>also</i> availability management information system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Proceso responsable de asegurar que los servicios de TI cumplan con las necesidades actuales y futuras de disponibilidad para el negocio de una manera rentable y a tiempo. La gestión de disponibilidad define, analiza, planifica, mide y mejora todos los aspectos de la disponibilidad de los servicios de TI y asegura que todas las infraestructuras de TI, procesos, herramientas, roles, etc., sean adecuados para los objetivos de nivel de servicio respecto a la disponibilidad. <i>Ver también</i> sistema de información de la gestión de disponibilidad
availability management information system (AMIS)	sistema de información de gestión de la disponibilidad (AMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. See <i>also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para apoyar la gestión de la disponibilidad. Véase <i>también</i> sistema de gestión del conocimiento del servicio.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
availability plan	plan de disponibilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Plan para asegurar que se puede proveer los requerimientos de disponibilidad actuales y futuros de los servicios TI de forma rentable.
back-out	back-out	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that restores a service or other configuration item to a previous baseline. Back-out is used as a form of remediation when a change or release is not successful.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Actividad que restaura un servicio u otro elemento de configuración a su línea base anterior. El back-out se utiliza como una forma de corrección cuando un cambio o una versión (release) no son satisfactorios. Se la conoce también como marcha atrás.
backup	copia de seguridad	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Copiar los datos para proteger los originales de pérdidas de integridad o disponibilidad.
balanced scorecard	cuadro de mando integral	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Herramienta de gestión desarrollada por los Doctores Robert Kaplan (Harvard Business School) y David Norton. Un cuadro de mando integral permite dividir la estrategia en indicadores clave de rendimiento (KPI). El rendimiento frente a los KPIs se usa para demostrar que tan bien se ha alcanzado la estrategia. El cuadro de mando integral - BSC- tiene 4 perspectivas; cada una de ellas tiene un número pequeño de KPIs y se consideran en diferentes niveles de detalle en cada organización.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
baseline	línea de base	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan</li> <li>• A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service</li> <li>• A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails.</li> </ul> <p>See also benchmark.</p>	<p><i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Transición del Servicio)</i> “Foto”/copia instantánea que se utiliza como punto de referencia. Se pueden tomar y grabar muchas “fotos/copias instantáneas” a lo largo del tiempo, pero sólo algunas serán utilizadas como líneas base. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una línea base de ITSM se puede usar como punto de partida para medir el resultado de un plan de mejora del servicio</li> <li>• Una línea base de rendimiento se puede usar para medir cambios en el Rendimiento de un Servicio TI en un periodo de tiempo.</li> <li>• Una línea base de la gestión de la configuración puede servir dentro de un plan de back-out para restablecer la infraestructura TI a una configuración conocida en caso del fallo de un cambio o del fallo de la puesta en producción de una nueva versión (release)</li> </ul> <p>Véase también benchmarking.</p>

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
benchmark	comparativa	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See also benchmarking; baseline.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Transición del Servicio)</i> Línea base que se utiliza para comparar los conjuntos de datos relacionados como parte de un ejercicio de benchmarking (evaluación comparativa). Por ejemplo, se puede comparar una “foto/copia instantánea” reciente de un proceso con una línea base previa de ese proceso, o se puede comparar una línea base actual con datos de la industria o las mejores prácticas. Véase también línea base.
benchmarking	benchmarking	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> . Actividad responsable de hacer comparaciones entre una referencia/comparativa y conjuntos de datos relacionados, tales como la “foto/copia instantánea” más reciente, los datos de la industria o las mejores prácticas. El término comparativa también se usa para referirse a la creación de una serie de referencias en el tiempo, y comparar los resultados para medir el progreso o la mejora. Este proceso no se describe en detalle en las publicaciones centrales de ITIL
best practice	mejor(es) práctica(s)	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Actividades o procesos que se han usado con éxito por más de una organización. ITIL es un ejemplo de mejores prácticas.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
Best Management Practice (BMP)	gestión de mejores prácticas (BMP)	The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms.	La Oficina del Gabinete, que forma parte del Gobierno de Su Majestad, es la propietaria del portfolio de gestión de la(s) mejor(es) práctica(s). Las funciones de la BMP, que anteriormente eran propiedad de CCTA y después OGC, se transfirieron a la Oficina del Gabinete en junio de 2010. El portafolio de BMP incluye las guías sobre la gestión de servicios y sobre la gestión de proyectos, programas, riesgos, portafolio y valor. También existe un modelo de madurez de gestión, así como glosarios de términos relacionados.
billing	facturación	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. <i>See also</i> pricing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Parte del proceso financiero. La facturación es la actividad responsable de producir una factura y recuperar el dinero a través del cobro a los clientes. <i>Véase también</i> precio.
brainstorming	tormenta de ideas	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Técnica que ayuda a un equipo a generar ideas. Durante una sesión de tormenta de ideas, las ideas no se revisan, sino en una etapa posterior. La gestión de problemas usa con frecuencia esta técnica para identificar posibles causas de fallos.
British Standards Institution (BSI)	British Standards Institution (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See <a href="http://www.bsi-global.com">www.bsi-global.com</a> for more information. <i>See also</i> International Organization for Standardization.	Organización de Estándares Nacionales del Reino Unido. Es responsable de crear y mantener los estándares británicos. Visite <a href="http://www.bsi-global.com">www.bsi-global.com</a> para mayor información. <i>Véase también</i> Organización Internacional de Estandarización.
budget	presupuesto	A list of all the money an organization or business unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. <i>See also</i> budgeting; planning.	Cómputo del dinero que una organización o una unidad de negocio ha planificado recibir y pagar en un tiempo específico. <i>Véase también</i> presupuestar, planificación.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
budgeting	presupuestar	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.	La actividad para predecir y controlar el gasto de dinero. Se trata de un ciclo de negociaciones periódicas para establecer el presupuesto futuro (normalmente en periodos anuales) y la monitorización y ajustes diarios del presupuesto actual.
build	construcción	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. <i>See also</i> configuration baseline.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Actividad en la que se ensambla un número de elementos de configuración para crear una parte de un servicio de TI. El término también hace referencia a un entregable que está autorizado para su entrega. Por ejemplo, construcción de un servidor. Véase también línea base de la configuración.
build environment	entorno de construcción	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Entorno controlado donde se ensamblan las aplicaciones, los servicios TI y otras creaciones antes de enviarse a prueba o al ambiente de producción.
business	negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> El conjunto total de una entidad u organización compuesta por un número de unidades de negocio. En el contexto de ITSM, en el negocio se incluye tanto el sector público, como el privado y organizaciones sin fines de lucro. Un proveedor de servicios de TI provee de servicios de TI a un cliente que es parte del negocio. El proveedor de servicio de TI puede ser parte del mismo negocio que el cliente (proveedor de servicio interno) o parte de otro negocio (proveedor de servicio externo).

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
business capacity management	gestión de la capacidad del negocio	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. <i>See also</i> service capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> En el contexto de ITSM, la gestión de la capacidad del negocio es el subproceso de gestión de la capacidad responsable de conocer los requisitos de negocio futuros para usarlos en el plan de capacidad. <i>Véase también</i> gestión de la capacidad del servicio, gestión de la capacidad de los componentes.
business case	caso de negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. <i>See also</i> cost benefit analysis.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Justificación para el gasto de un elemento significativo. Incluye información de costes, beneficios, opciones, situaciones, riesgos, y posibles problemas. <i>Véase también</i> análisis de coste-beneficio.
business continuity management (BCM)	gestión de la continuidad del negocio (BCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso de negocio responsable de gestionar el riesgo que puede tener un alto impacto en el negocio. BCM protege los intereses de los principales interesados, la reputación, la marca y las actividades que aportan valor al negocio. Los procesos de BCM se orientan a reducir el riesgo a un nivel aceptable y planificar el restablecimiento de los procesos de negocio ante una situación imprevista. BCM establece los objetivos, el ámbito y los requerimientos para una gestión de la continuidad del servicio.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
business continuity plan (BCP)	plan de la continuidad del negocio	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Plan que define los pasos que se requieren para el restablecimiento de los procesos de negocio después de una interrupción. El plan también identifica los disparadores para la Invocación, las personas involucradas, las comunicaciones, etc. El plan de la continuidad del servicio de TI es una parte importante de los planes de continuidad del negocio.
business customer	cliente del negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> El receptor de un producto o servicio del negocio. Por ejemplo, si el negocio es un fabricante de coches, entonces el cliente del negocio es quien compra un coche.
business impact analysis (BIA)	análisis de impacto del negocio (BIA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> BIA es la actividad de la gestión de la continuidad del negocio que identifica las funciones vitales del negocio y sus dependencias. Estas dependencias pueden incluir proveedores, personas, otros procesos de negocio, servicios TI, etc. BIA define los requerimientos de recuperación para los servicios de TI. Dichos requerimientos incluyen objetivos de tiempos de recuperación, objetivos del punto de recuperación y los objetivos mínimos de nivel de servicio para cada servicio de TI.
business objective	objetivos del negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> El objetivo de un proceso de negocio o del negocio como un todo. Los objetivos del Negocio apoyan la visión de negocio, proveen de guías para la estrategia de TI y frecuentemente reciben apoyo de los servicios de TI.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
business operations	operativa del negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> La operación diaria, la monitorización y la gestión de los procesos de negocio.
business perspective	perspectiva del negocio	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	<i>(ITIL Mejora Continua del Negocio)</i> El entendimiento del punto de vista del negocio por parte del proveedor de servicio y de los servicios de TI y un entendimiento del negocio desde el punto de vista del proveedor de servicio.
business process	proceso de negocio	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.	Un proceso que le pertenece y que lo conduce el negocio. Un proceso de negocio contribuye a la entrega de un producto o servicio para un cliente del negocio. Por ejemplo, un revendedor podría tener un proceso de compra que ayuda a entregar servicios a sus clientes del negocio. Muchos de los procesos de negocio dependen de servicios de TI.
business relationship management	gestión de relaciones con el negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> El proceso responsable por el mantenimiento de una positiva relación con los clientes. La gestión de relaciones con el negocio identifica las necesidades del cliente y asegura que el proveedor de servicios sea capaz de satisfacer estas necesidades con un catálogo de servicios adecuado.  Este proceso tiene fuertes vínculos con la gestión de niveles de servicio.
business relationship manager (BRM)	gestor de la relación con el negocio (BRM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> El rol responsable de mantener la relación con uno o más clientes. Este rol es a menudo combinado con el de gestor de niveles de servicio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
business service	servicio de negocio	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. <i>See also</i> customer-facing service.	Un servicio que se provee a clientes de negocio a través de unidades de negocio. Por ejemplo la provisión de servicios financieros a clientes de un banco o la provisión de bienes a clientes en una tienda de venta al por menor. La provisión exitosa de servicios de negocio a menudo depende de uno o más servicios de TI. Un servicio de negocio puede consistir, casi en su totalidad, en un servicio de TI. Por ejemplo, el servicio de banca en línea o un sitio web externo, donde los clientes del negocio pueden realizar pedidos de productos. Véase también servicios de cara al cliente.
business service management	gestión de los servicios de negocio	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Gestión de servicios del negocio que son entregados a clientes del negocio. La gestión de servicios del negocio es realizada por las unidades de negocio.
business unit	unidad de negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Segmento del negocio que tiene sus propios planes, métricas, ingresos y costes. Cada unidad de negocio posee activos y los usa para crear valor para sus clientes en forma de bienes y servicios.
call	llamada	<i>(ITIL Service Operation)</i> A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Llamada telefónica de un usuario al centro de servicio al usuario. Una llamada puede derivar en el registro de un incidencia o una petición de servicio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
call centre	centro de llamadas	<i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. <i>See also</i> service desk.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Organización o unidad de negocio que maneja gran cantidad de llamadas telefónicas entrantes y salientes. <i>Véase también</i> centro de servicio al usuario.
call type	tipo de llamada	<i>(ITIL Service Operation)</i> A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Categoría que se utiliza para la distinción entre peticiones realizadas a un centro de servicio al usuario. Los tipos de llamadas habituales son incidencia, petición de servicio y reclamación.
capability	competencia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. <i>See also</i> resource.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Capacidad de una organización, persona, proceso, aplicación, elemento de configuración o servicio de TI para el desarrollo de una actividad. Las competencias son activos intangibles de una organización. <i>Véase también</i> recurso.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	modelo de integración de madurez de la capacidad (CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi">www.sei.cmu.edu/cmmi</a> for more information. See also maturity.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Un método de mejora de procesos desarrollado por el Software Engineering Institute (SEI) de la Carnegie Mellon University. CMMI provee a las organizaciones de los elementos esenciales para Lograr procesos efectivos. El modelo puede ser usado para conducir la mejora de procesos a lo largo de un proyecto, una división, o una organización completa. CMMI ayuda a integrar funciones de la organización tradicionalmente separadas, fijar prioridades y objetivos en la mejora de procesos, orientación para los procesos de calidad y ofrece un punto de referencia para la evaluación de los procesos en curso. Consulte <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi">www.sei.cmu.edu/cmmi</a> para más información. Véase también madurez.
capacity	capacidad	<i>(ITIL Service Design)</i> The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Rendimiento máximo que se puede obtener de un elemento de configuración o servicio de TI. Para algunos tipos de CI, la capacidad puede ser el tamaño o el volumen, por ejemplo en una unidad de disco.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
capacity management	gestión de la capacidad	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub-processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. <i>See also</i> capacity management information system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Proceso responsable de asegurar que la capacidad de los servicios de TI y de la infraestructura de TI puedan cumplir con los requerimientos acordados, relacionados con la capacidad y el rendimiento de una manera rentable y a tiempo. La gestión de la capacidad tiene en consideración todos los recursos necesarios para proporcionar un servicio de TI y se enfoca en la satisfacción de las necesidades tanto de la capacidad actual y futura, así como del rendimiento del negocio. La gestión de capacidad incluye tres subprocesos: gestión de la capacidad del negocio, gestión de la capacidad del servicio y gestión de la capacidad del componente. <i>Véase también</i> sistema de información de gestión de la capacidad.
capacity management information system (CMIS)	sistema de información de gestión de la capacidad (CMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support capacity management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para apoyar a la gestión de la capacidad. <i>Véase también</i> sistema de gestión del conocimiento del servicio.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
capacity plan	plan de capacidad	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Un plan de capacidad se usa para gestionar los Recursos requeridos para entregar los Servicios de TI. El Plan contiene detalles sobre el uso actual e histórico de los servicios de TI y de sus componentes, así como también situaciones que requieren atención (incluidas las actividades relacionadas con mejoras). El plan también contiene diferentes escenarios para distintas predicciones de demanda del negocio y los costes asociados a cada iniciativa a fin de entregar los objetivos de nivel de servicio acordados.
capacity planning	planificación de la capacidad	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Actividad del proceso de Gestión de la capacidad responsable por la creación de un plan de capacidad.
capital budgeting	elaboración del presupuesto de capital	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el compromiso presente de fondos para recibir un retorno en el futuro en forma de ingresos adicionales de efectivo o reducción de egresos
capital cost	coste de capital	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. See also operational cost.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Coste asociado a la compra de algo que se convertirá en un activo financiero, por ejemplo equipos informáticos o edificios. El valor de un activo se deprecia durante varios periodos contables. Véase también coste operacional.
capital expenditure (CAPEX)	gastos de capital (CAPEX)	See capital cost.	Véase coste de capital.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
capitalization	capitalización	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Identificación de los costes más importantes/significativos como de capital, aún no habiendo adquirido ningún activo. Esto se hace con el objeto de distribuir el impacto de un coste a través de múltiples periodos contables. El ejemplo más común de ello es el desarrollo de software o la compra de una licencia de software.
category	categoría	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.	Grupo nominal de cosas que tienen algo en común. Las categorías se usan para agrupar distintos contenidos. Por ejemplo los tipos de coste se usan para agrupar clases similares de costes. Las categorías de Incidencia son usadas para agrupar tipos similares de incidencias, Los tipos de CIs, se usan para agrupar distintas clases de elementos de configuración.
certification	certificación	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.	Emisión de un certificado que acredita la conformidad con un estándar. La certificación incluye una auditoría formal realizada por un organismo independiente y acreditado. El término certificación también se usa para denotar la concesión de un certificado que acredita que una persona ha logrado una cualificación determinada.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
change	cambio	<i>(ITIL Service Transition)</i> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los servicios de TI. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios de TI y otros elementos de configuración.
change advisory board (CAB)	comité asesor de cambios (CAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Grupo de personas que dan soporte en la evaluación, priorización, autorización y programación de los cambios. En general, un comité asesor de cambios debiera estar constituido por representantes de: todas las áreas del proveedor de servicios de TI, el negocio y terceros tales como suministradores (proveedores externos).
change evaluation	evaluación de cambios	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la evaluación formal de un servicio de TI nuevo o modificado, para asegurar que los riesgos han sido gestionados y para ayudar a determinar si el cambio debe ser autorizado.
change history	historial de cambios	<i>(ITIL Service Transition)</i> Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Información de todos los cambios realizados sobre un elemento de configuración durante su ciclo de vida. El historial de cambios consiste de todos aquellos registros de cambio que aplican al CI.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
change management	gestión de cambios	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Proceso responsable del control del ciclo de vida de los cambios, permitiendo la ejecución de los cambios beneficiosos minimizando el impacto en los servicios de TI.
change model	modelo de cambio	<i>(ITIL Service Transition)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). <i>See also</i> change advisory board; standard change.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Modo repetible de gestionar una categoría particular de cambio. Un modelo de cambio enumera los pasos específicos predefinidos acordados que deberán llevarse a cabo para un cambio perteneciente a esa categoría. Los modelos de cambios pueden ser muy complejos, con muchos pasos que requieren autorización (por ejemplo, una versión (release) mayor de software) o pueden ser muy simples sin necesidad de autorización (por ejemplo, restablecer una contraseña). <i>Véase también</i> comité de cambios; cambio estándar.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
change proposal	propuesta de cambio	<p><i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.</p>	<p><i>(ITIL Estrategia del Servicio) (ITIL Transición del Servicio)</i> Es un documento que incluye una descripción de alto nivel para la incorporación potencial de un servicio o para proponer un cambio significativo, junto con el correspondiente caso de negocio y un calendario tentativo de implementación. Las propuestas de cambios, normalmente surgen del proceso de gestión del portfolio de servicios y luego pasan a la gestión de cambios para ser autorizadas. La gestión de cambios evaluará el impacto potencial en otros servicios, en los recursos compartidos, y en el calendario general de cambios. Una vez que la propuesta de cambio ha sido autorizada, gestión del portfolio de servicios hará constitutiva la decisión.</p>
change record	registro de cambio	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.</p>	<p><i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Registro que contiene los detalles de un cambio. Cada uno de los registros de cambio documenta el ciclo de vida de un cambio individual. Para cada una de las peticiones de cambio se crea y se recibe un registro de cambio, incluso aquellos que son rechazados posteriormente. Los registros de cambio deberían hacer referencia a los elementos de configuración afectados por el cambio. Los registros de cambio pueden almacenarse en el sistema de gestión de la configuración o en otras partes del sistema de gestión del conocimiento del servicio.</p>

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
change schedule	calendario de cambios	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Documento que enumera todos los cambios autorizados y su fecha prevista de implementación, así como las fechas estimadas de los cambios a largo plazo. Un calendario de cambios también se conoce como lista de cambios planificados e incluso puede contener información sobre cambios que ya han sido implementados.
change window	ventana para el cambio	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Tiempo acordado para el cual los cambios o entregas pueden ser implementados con un impacto mínimo sobre los servicios. Las ventanas para el cambio normalmente están documentadas en los SLAs.
chargeable item	elemento de imputación	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Entregable de un servicio de TI que se utiliza en el cálculo de los cargos a imputar a los clientes (por ejemplo, el número de transacciones, número de PCs de sobremesa).
charging	imputación de costes	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. <i>See also</i> charging process; charging policy.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Requerir pago por la provisión de servicios de TI. La imputación de costes para servicios de TI es opcional y muchas organizaciones optan por tratar a su proveedor de servicios de TI como un centro de coste. <i>Véase también</i> proceso de cobro, política de cobro.
charging policy	política de cobro	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. <i>See also</i> cost.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Política que especifica el objetivo del proceso de cobros y la forma en que se calcularán los cargos. <i>Véase también</i> coste.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
charging process	proceso de cobro	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Proceso responsable de decidir cuánto deberán pagar los clientes (precios) para recuperar el dinero (facturación). Este proceso no se describe en detalle en las publicaciones centrales de ITIL.
charter	acta de constitución	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. <i>See also</i> change proposal; service charter; project portfolio.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Documento que contiene los detalles de un nuevo servicio, un cambio significativo u otro proyecto importante. Las actas suelen ser autorizadas por la gestión del porfolio de servicios o por una oficina de gestión de proyectos. El término también se utiliza para describir el acto de autorizar el trabajo necesario para completar el cambio de un servicio o un proyecto. <i>Véase también</i> propuesta de cambio, portfolio de proyectos.
chronological analysis	análisis cronológico	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify possible causes of problems. All available data about the problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which events may have been triggered by others.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Técnica usada como ayuda en la identificación de las posibles causas de los problemas. Todos los datos disponibles sobre el problema se recopilan y clasifican por fecha y hora para proporcionar una cronología detallada. Esto permite identificar qué eventos pueden haber sido desencadenados por otros.
CI type	tipo de elemento de configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Categoría que se usa para clasificar CIs. El tipo de elemento de configuración identifica los atributos y relaciones requeridas para un registro de configuración. Los tipos de elementos de configuración comunes incluyen: hardware, documento, usuario, etc.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
classification	clasificación	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.	Acción de asignar una categoría a algo. La clasificación se usa con el objeto de asegurar la calidad de la información disponible y una gestión consistente. Típicamente se clasifican CIs, incidentes, problemas, cambios, etc.
client	cliente	<p>A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station</li> <li>• The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client.</li> </ul>	<p>Término genérico usado para denominar al negocio o cliente del negocio. Por ejemplo gestor de clientes podría ser usado como sinónimo de gestor de la relación con el negocio. El término cliente también se usa para denominar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un ordenador usado directamente por un usuario, como por ejemplo un PC, un portátil, o una estación de trabajo</li> <li>• Parte de una aplicación cliente-servidor que interactúa directamente con el usuario. Por ejemplo un cliente de correo electrónico.</li> </ul>
closed	cerrado	<i>(ITIL Service Operation)</i> The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Estado final en el ciclo de vida de una incidencia, problema, cambio, etc. Cuando el estado es cerrado no se requiere ninguna acción adicional.
closure	cierre	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Acción de cambiar al estado “cerrado” de una incidencia, problema, cambio, etc.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See <a href="http://www.isaca.org">www.isaca.org</a> for more information.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) proporciona las directrices y mejores prácticas para la gestión de los procesos de TI. COBIT está publicado por ISACA, en colaboración con el Instituto de Gobierno de TI (IT Governance Institute - ITGI). Para más información, véase <a href="http://www.isaca.org">www.isaca.org</a> .
code of practice	código de práctica	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.	Directrices publicadas por un organismo público o una organización de normalización, tales como ISO o BSI. Muchos estándares consisten en un código de práctica y una especificación. El código de práctica describe las mejores prácticas recomendadas.
cold standby	recuperación en frío	See gradual recovery.	Véase recuperación gradual.
commercial off the shelf (COTS)	software empaquetado	<i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Aplicación preexistente de software o middleware que puede ser adquirida a un proveedor externo.
compliance	conformidad	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Aseguramiento de que se sigue un estándar o conjunto de directrices o de que se emplean unas prácticas de seguimiento adecuadas y consistentes.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
component	componente	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.	Término genérico usado para definir una parte de algo más complejo. Por ejemplo, un sistema de computación puede ser un componente de un servicio de TI, una aplicación puede ser un componente de una unidad de entrega. Los componentes que necesitan ser gestionados deberían ser considerados elementos de configuración.
component capacity management (CCM)	gestión de la capacidad de los componentes (CCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See <i>also</i> business capacity management; service capacity management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Subproceso de gestión de capacidad responsable de la comprensión de la capacidad, utilización, y rendimiento de los elementos de configuración. Se recopilan datos, se archivan y se analizan para su uso en el plan de capacidad. Véase <i>también</i> gestión de la capacidad del negocio, gestión de la capacidad del servicio.
component CI	componente CI	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Elemento de configuración que forma parte de una agrupación. Por ejemplo, un CI de tipo memoria o CPU puede formar parte de un CI tipo servidor.
component failure impact analysis (CFIA)	análisis de impacto de fallos en componentes (CFIA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Técnica utilizada para ayudar a identificar el impacto que produce un fallo de un CI sobre los servicios de TI y el negocio. Se elabora a partir de una matriz que contiene los servicios de TI en un eje y los CIs en el otro. Esto permite la identificación de los CIs críticos (que podrían causar el fallo de múltiples servicios de TI) y de los servicios de TI poco robustos (que tienen múltiples puntos únicos de fallo).

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
computer telephony integration (CTI)	integración de telefonía e informática (CTI)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See also automatic call distribution; interactive voice response.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Término genérico que cubre cualquier tipo de integración entre equipos y sistemas de telefonía. Se usa generalmente para hacer referencia a sistemas donde una aplicación muestra detalles relacionados con llamadas telefónicas entrantes o salientes. Véase también distribución automática de llamadas, respuesta interactiva de voz.
concurrency	conurrencia	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Medida del número de usuarios dedicados a la misma operación al mismo tiempo.
confidentiality	confidencialidad	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Principio de seguridad que requiere que sólo el personal autorizado al efecto tenga acceso a unos determinados datos.
configuration	configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Término genérico usado para describir un grupo de elementos de configuración que actúan o funcionan juntos para proveer un servicio de TI, o una parte representativa de un servicio de TI. El término configuración también se usa para describir los ajustes de parámetros realizados en uno o más CIs.
configuration baseline	línea base de configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Una línea base es la referencia de una configuración que ha sido formalmente acordada y se gestiona a través del proceso de gestión de cambios. Una línea de referencia de configuración se usa como base para futuras construcciones, entregas y cambios.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
configuration control	control de configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Actividad responsable de asegurar que la adición, modificación o eliminación de un CI se gestiona adecuadamente, por ejemplo enviando una petición de cambio o una petición de servicio.
configuration identification	identificación de la configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Actividad responsable de recopilar información sobre los elementos de configuración y sus relaciones, e introducir esta información en la CMDB. La identificación de la configuración también es responsable del etiquetado de los CIs, con el objeto de que puedan estar disponibles los correspondientes registros de configuración.
configuration item (CI)	elemento de configuración (CI)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Cualquier componente u otro activo del servicio que necesite ser gestionado con el objeto de proveer un servicio de TI. La información sobre cada CI se almacena en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración y es mantenido durante todo su ciclo de vida por la gestión de activos de servicio y configuración. Los CIs están bajo el control de la gestión del cambio. Típicamente, los CIs pueden ser servicios de TI, hardware, software, edificios, personal, y documentación formal como por ejemplo documentación sobre procesos y SLAs.
configuration management	gestión de la configuración	See service asset and configuration management.	Véase gestión de activos de servicio y configuración.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
configuration management database (CMDB)	base de datos de gestión de la configuración (CMDB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Base de datos usada para almacenar registros de configuración durante todo su ciclo de vida. El sistema de gestión de la configuración mantiene una o más CMDBs, y cada CMDB contiene atributos de CIs, y relaciones con otros CIs.
configuration management system (CMS)	sistema de gestión de la configuración (CMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. <i>See also</i> configuration management database.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para apoyar la gestión de activos de servicio y configuración. El CMS es parte de un sistema de gestión general del conocimiento del servicio e incluye herramientas para recopilar, almacenar, gestionar, actualizar, analizar y presentar datos sobre todos los elementos de configuración y sus relaciones. El CMS también puede incluir información sobre incidentes, problemas, errores conocidos, cambios y entregas. El CMS se mantiene a través de la Gestión de activos de servicio y configuración y lo utilizan todos los procesos de gestión de servicios de TI. Véase <i>también</i> base de datos de gestión de la configuración.
configuration record	registro de configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Registro que contiene los detalles de un elemento de configuración. Cada registro de configuración documenta el ciclo de vida de un CI individual. Los registros de configuración se almacenan en una base de datos de gestión de la configuración dentro de un sistema de gestión de la configuración.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
configuration structure	estructura de configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> La jerarquía y demás relaciones entre todos los elementos de configuración que componen una configuración.
continual service improvement (CSI)	mejora continua del servicio	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A stage in the lifecycle of a service. Continual service improvement ensures that services are aligned with changing business needs by identifying and implementing improvements to IT services that support business processes. The performance of the IT service provider is continually measured and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Continual service improvement includes the seven-step improvement process. Although this process is associated with continual service improvement, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See <i>also</i> Plan-Do-Check-Act.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Una etapa en el ciclo de vida de un servicio. La mejora continua del servicio asegura que los servicios estén alineados con las necesidades cambiantes del negocio por medio de la identificación e implementación de mejoras en los servicios de TI que dan soporte a los procesos de negocio. El rendimiento del proveedor de servicios de TI se mide de forma continua y se realizan las mejoras en los procesos, los servicios de TI y la infraestructura de TI con el fin de aumentar la eficiencia, la efectividad y la rentabilidad. La mejora continua del servicio incluye el proceso de mejora de siete pasos. Aunque este proceso se asocia con la mejora continua del servicio, la mayoría de los procesos tienen actividades que se desarrollan en varias etapas del ciclo de vida del servicio. Véase <i>también</i> Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.
continuous availability	disponibilidad continua	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Enfoque o diseño para alcanzar el 100% de disponibilidad. Un servicio TI continuamente disponible no tiene caídas de servicio (downtime) planificadas o sin planificar.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
continuous operation	operación continua	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Enfoque o diseño para eliminar la caída (downtime) planificada de un servicio TI. Advierta que un elemento de configuración puede estar caído mientras el servicio TI está disponible.
contract	contrato	A legally binding agreement between two or more parties.	Un acuerdo legalmente vinculante entre dos o más partes.
control	control	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.	Medio para gestionar un riesgo, asegurando que se alcance un objetivo de negocio o que se siga un proceso. Como ejemplos de control se incluyen las políticas, procedimientos, roles, RAID, cerraduras en puertas etc. A veces a un control se le llama contramedida o salvaguarda. Control también significa gestionar la utilización o el comportamiento de un elemento de configuración, sistema o servicio de TI.
Control Objectives for Information and related Technology	control de objetivos para información y tecnología relacionada	See COBIT.	Véase COBIT.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
control perspective	perspectiva de control	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Un acercamiento a la gestión de servicios de TI, procesos, funciones, activos, etc. Pueden existir varias perspectivas de control diferentes para un mismo servicio de TI, proceso, etc., que permitan a diferentes individuos o equipos enfocarse en lo que es importante y relevante para su rol específico. Como ejemplo de perspectiva de control se incluye la gestión reactiva y proactiva dentro de las operaciones de TI, o un punto de vista de ciclo de vida para un equipo de proyecto de aplicaciones.
control processes	procesos de control	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	Grupo de procesos ISO/IEC 20000 que incluye gestión del cambio y gestión de la configuración.
core service	servicio principal	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. See <i>also</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Un servicio de TI que provee los resultados básicos solicitados por uno o más clientes. Ver soporte de servicio, paquete principal de servicio (core service package). Un servicio principal proporciona un determinado nivel de utilidad y garantía. A los clientes se les puede ofrecer una opción de utilidad y garantía a través de una o más opciones de servicio. Véase <i>también</i> servicio interno, servicio complementario; servicio de TI; paquete de servicios.
cost	coste	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.	La cantidad de dinero gastado en una actividad específica, servicio de TI, o unidad de negocio. Los costes consisten en un coste real (dinero), coste conceptual, (como por ejemplo el tiempo de la gente y la amortización) y la depreciación.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
cost benefit analysis	análisis coste beneficio	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. <i>See also</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	Una actividad que analiza y compara los costes y los beneficios involucrados en uno o más cursos de acción alternativos. Véase <i>también</i> caso de negocio, tasa de retorno interna, valor actual neto, retorno sobre la inversión, valor de la inversión.
cost centre	centro de costes	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Una unidad de negocio o proyecto al cual se asignan los costes. Un centro de costes no es un cargo por un servicio provisto. Un proveedor de servicios de TI puede ser considerado como un centro de coste o un centro de beneficio.
cost element	elemento de coste	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost elements can be further broken down to give cost units. For example, the cost element 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> La categoría de nivel medio por la que los costes son asignados al presupuesto y la contabilidad. La categoría de más alto nivel es el tipo de coste. Por ejemplo el tipo de coste "recursos humanos" podría tener como elementos de coste a nóminas, beneficios sociales, formación, horas extras, etc. Los elementos de coste se descomponen en unidades de coste. Por ejemplo el elemento de coste "gastos generales" podría incluir costes unitarios de hoteles, transportes, comidas, etc.
cost management	gestión de costes	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> término general que es usado para referirse al presupuesto y la contabilidad, y algunas veces usado como sinónimo de gestión financiera.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
cost model	modelo de costes	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. See <i>also</i> cost type; cost element; cost unit.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un marco de trabajo que se utiliza en la elaboración del presupuesto y la contabilidad, en el que pueden ser registrados todos los gastos conocidos, clasificados y asignados a clientes específicos, a unidades de negocio o a proyectos. Véase <i>también</i> tipos de coste, elementos de coste, unidad de coste.
cost type	tipo de coste	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. See <i>also</i> cost element; cost unit.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> La categoría de más alto nivel a la que se asignan los costes en el presupuesto y la contabilidad. Por ejemplo hardware, software, recursos humanos, instalaciones, costes externos y de transferencia. Véase <i>también</i> elemento de coste, tipo de coste.
cost unit	unidad de coste	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of ‘expenses’ could include cost units of hotels, transport, meals etc. See <i>also</i> cost type.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> La categoría de nivel más bajo a la que se asignan los costes. Las unidades de Coste son usualmente elementos que se pueden contar fácilmente (por ej. Cantidad de personas, licencias de software) o elementos fácilmente medibles (por ej. uso de CPU, consumo de electricidad). Las unidades de coste se incluyen dentro de los elementos de Coste, por ejemplo como un elemento de coste de “gastos generales” puede incluirse la unidad de coste de hoteles, transporte, comidas etc. Véase <i>también</i> tipo de coste.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
cost effectiveness	efectividad de coste	A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. <i>See also</i> key performance indicator; return on investment; value for money.	Una medida de equilibrio entre la efectividad y el coste de un servicio, proceso o actividad. Un proceso rentable es uno que alcanza su objetivo al mínimo coste. Véase <i>también</i> indicador clave de rendimiento, retorno sobre la inversión, valor por dinero.
countermeasure	contramedida	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.	Puede ser usado para referirse a algún tipo de control. El término contramedida es muy usado cuando se refiere a medidas que incrementan la resistencia, tolerancia a fallos o fiabilidad de un servicio de TI.
course corrections	correcciones de dirección	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.	Cambios realizados al plan o actividad que ya se han iniciado, para asegurarse que el mismo alcance sus objetivos. Las correcciones de dirección son realizadas como resultado de un progreso en la monitorización.
crisis management	gestión de crisis	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.	El proceso responsable de gestionar las implicaciones más amplias de la continuidad de negocio. Un equipo de gestión de crisis es responsable de temas estratégicos tales como la gestión de los medios y de la confianza de los accionistas y decide cuándo invocar los planes de continuidad de negocio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
critical success factor (CSF)	factores críticos de éxito (CSF)	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	Característica que debe existir si un servicio de TI, proceso, proyecto, plan u otra actividad desea ser exitoso. Los KPIs son usados para medir el alcance de cada CSF. Por ejemplo: un CSF de "proteger servicios TI cuando se hacen cambios" podría ser medible mediante KPIs tales como "porcentaje de reducción de cambios no exitosos", o "porcentaje de reducción de cambios que causen Incidentes" etc.
CSI register	registro CSI	( <i>ITIL Continual Service Improvement</i> ) A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	( <i>ITIL Mejora Continua del Servicio</i> ) Es una base de datos o documento estructurado utilizado para registrar y gestionar las oportunidades de mejora a lo largo de su ciclo de vida.
culture	cultura	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. <i>See also</i> vision.	Un conjunto de valores que es compartido por un grupo de personas, incluyendo expectativas acerca de cómo la gente debería comportarse, sus creencias, ideas y prácticas. Véase visión.
customer	cliente	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.'	Alguien que compra bienes o servicios. El cliente de un proveedor de servicios TI es la persona o grupo que define y acuerda los objetivos de nivel de servicio. El término también se utiliza informalmente con el significado de usuario, por ejemplo: "ésta es una organización centrada en el usuario".
customer asset	activos de cliente	Any resource or capability of a customer. <i>See also</i> asset.	Cualquier recurso o capacidad de un cliente. Véase también activo

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
customer agreement portfolio	porfolio de acuerdos con el cliente	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. <i>See also</i> customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Base de datos o documento estructurado que se utiliza para gestionar los contratos de servicios o los acuerdos entre el proveedor de servicios de TI y sus clientes. Cada servicio de TI entregado a un cliente debe tener un contrato u otro acuerdo que este listado en el porfolio de acuerdos con el cliente. <i>Véase también</i> servicios de cara al cliente; catálogo de servicios, porfolio de servicios.
customer portfolio	cartera de clientes	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Una base de datos o documento estructurado usado para registrar todos los clientes –customers- de un proveedor de servicio TI. La cartera de clientes es la visión del gestor de relaciones de negocio sobre los clientes que reciben servicios de un proveedor de servicios TI. <i>Véase también</i> cartera de acuerdos con el cliente, porfolio de servicios.
customer-facing service	servicio de cara al cliente	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un servicio de TI que es visible al cliente. Normalmente, éstos son servicios que dan soporte a los procesos de negocio del cliente y facilitan uno o más resultados que él solicita. Todos los servicios en producción de cara al cliente, incluso aquellos que están listos para ser implementados, se registran en el catálogo de servicios, junto con la información que es visible al cliente acerca de entregables, precios, puntos de contacto, procesos de pedido y de solicitudes. Otra información, como las relaciones con los servicios de apoyo y otros elementos de configuración, también se registran para uso interno del proveedor de servicios de TI.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
dashboard	tablero de resultados	<i>(ITIL Service Operation)</i> A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Representación gráfica de los resultados generales de los servicios de TI y de disponibilidad. Las imágenes de los resultados pueden ser actualizadas en tiempo real y pueden también ser incluidas en los informes de gestión y páginas web. Esta herramienta puede ser utilizada para ayudar en la gestión de niveles de servicio, gestión de eventos o diagnóstico de incidentes.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	datos-a-información-a-conocimiento-a-sabiduría (DIKW)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Una forma de entender las relaciones entre datos, información, conocimiento y sabiduría. DIKW muestra cómo cada uno de éstos se construye sobre los otros.
definitive media library (DML)	biblioteca definitiva de medios (DML)	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	Uno o más lugares donde se almacenan con seguridad las versiones definitivas autorizadas de elementos de configuración de software. La DML también puede contener CIs asociado tales como licencias y documentación. La DML es un área de almacenamiento lógico única incluso cuando haya múltiples localizaciones de la misma. Todo el software en la DML está bajo el control de cambios y gestión de la entrega y está registrada en el sistema de gestión de configuración. Solamente el software que está en la DML es aceptable para ser usado en una nueva entrega.
deliverable	entregable	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.	Algo que debe ser provisto para cumplir un compromiso en un acuerdo de nivel de servicio o un contrato. Entregable también es usado de forma más informal para identificar una salida planificada de cualquier proceso.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
demand management	gestión de demanda	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Proceso responsable de entender, anticipar e influir en la demanda de servicios por parte de los clientes. El proceso de gestión de demanda trabaja con la gestión de capacidad para asegurar que el proveedor de servicios tenga suficiente capacidad para satisfacer la demanda requerida. A nivel estratégico, gestión de la demanda puede implicar efectuar el análisis de los patrones de actividad del negocio y los perfiles de usuario, mientras que a nivel táctico, puede implicar usar cobros diferenciados para estimular a los clientes a utilizar los servicios de TI en horas con menos actividad o requerir actividades a corto plazo para responder a la demanda inesperada o al fallo de un elemento de configuración.
Deming Cycle	ciclo Deming	See Plan-Do-Check-Act.	Véase Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.
dependency	dependencia	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	La dependencia directa o indirecta de un proceso o actividad sobre otro.
deployment	despliegue	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, process etc. to the live environment. Deployment is part of the release and deployment management process.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> La actividad responsable del movimiento de hardware, software, documentación, procesos, etc. nuevos o modificados, en un entorno en producción. Un despliegue es parte del proceso de gestión de la entrega y desarrollo.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
depreciation	depreciación	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Medida de la reducción de valor de un activo sobre su vida útil. Está basado en el uso, consumo u otra reducción en el valor económico de utilización.
design	diseño	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. See also service design.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Actividad o proceso que identifica requerimientos, para posteriormente definir una solución que sea capaz de alcanzar dichos requerimientos. Véase diseño del servicio.
design coordination	coordinación del diseño	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Proceso responsable de coordinar todas las actividades de diseño de servicios, procesos y recursos. La coordinación del diseño asegura la consistencia y efectividad del diseño de los servicios de TI, sistemas de información de gestión de servicios, arquitecturas, tecnologías, procesos, información y métricas, sean éstos nuevos o modificados.
detection	detección	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Etapa en el ciclo de vida del incidente. La detección hace que el incidente sea conocido por el proveedor de servicios. La detección puede ser automática, o puede ser resultado de un incidente comunicado por un usuario.
development	desarrollo	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Proceso responsable de crear o modificar un servicio de TI o aplicación hasta su puesta a punto para su posterior entrega y desarrollo. También usado para referirse al rol o grupo a cargo del trabajo de desarrollo.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
development environment	entorno de desarrollo	<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. <i>See also</i> development.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Entorno usado para crear o modificar servicios de TI o aplicaciones. Los entornos de desarrollo no están generalmente sujetos al mismo grado de control como es el caso de los entornos de pruebas o entornos de producción. Véase desarrollo.
diagnosis	diagnóstico	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Una etapa del ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito del diagnóstico es identificar una alternativa (solución temporal) para un incidente o la causa raíz de un problema.
diagnostic script	guía de diagnóstico	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Un conjunto de preguntas estructurado usado por el personal del centro de servicios a usuarios para asegurar que realizan las preguntas correctas y les ayuda a clasificar, resolver y asignar Incidentes. La guía de diagnóstico también puede estar disponible para los usuarios para ayudarles a diagnosticar y resolver sus propios Incidentes.
differential charging	cargo diferencial	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.	Técnica usada para ayudar a la gestión de la demanda, cargando cantidades diferentes por la misma función de servicio TI en momentos diferentes, con el fin de influir en los usuarios. Por ejemplo reducción de precios en la gestión de horarios punta o aumento de tasas para los usuarios que excedan del ancho de banda asignado.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
direct cost	coste directo	<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. <i>See also</i> indirect cost.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Coste de proveer un servicio de TI el cual puede ser asignado completo a un específico cliente, centro de costes, proyecto, etc. Por ejemplo, costes de proveer servidores no compartidos o licencias de software. Véase también costes indirectos.
directory service	servicio de directorio	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Aplicación que gestiona información de la infraestructura TI disponible en un red y relaciona usuarios y derechos de acceso.
document	documento	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. <i>See also</i> record.	Información en forma legible. Un documento puede ser en papel o electrónico. Por ejemplo un establecimiento de política, acuerdo de nivel de servicio, registro de Incidentes, plano de la estructura de una sala de ordenadores. Véase registro.
downtime	tiempo medio de caída	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Tiempo en el que un elemento de configuración o un servicio de TI no están disponibles durante un tiempo acordado de servicio. La disponibilidad de un servicio de TI es frecuentemente calculada a partir del tiempo acordado de servicio y el tiempo medio de caída (downtime).
driver	driver	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Algo que influye en la estrategia, objetivos o requisitos. Por ejemplo una nueva legislación o las acciones de competidores.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
early life support (ELS)	soporte temprano (ELS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Etapa en el ciclo de vida del servicio que se produce al final de la implementación y antes de que el servicio sea completamente aceptado para operación. Durante el soporte temprano el proveedor de servicios revisa los indicadores claves de rendimiento, los niveles de servicio y umbrales de monitorización y puede implementar mejoras para asegurar que se cumplan los objetivos de servicio. El proveedor de servicios también puede proporcionar recursos adicionales para la gestión de incidentes y problemas durante este tiempo.
economies of scale	economías de escala	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. <i>See also</i> economies of scope.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> La reducción en el coste promedio que es posible incrementando la utilización de un servicio de TI o un activo. <i>Véase también</i> economías de alcance.
economies of scope	economías de alcance	<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. <i>See also</i> economies of scale.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> La reducción en coste que es asignada a un servicio de TI usando un activo existente para un propósito adicional. Por ejemplo: entregar un nuevo servicio de TI con una infraestructura de TI existente. <i>Véase también</i> economías de escala.
effectiveness	efectividad	<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. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Una medida de si los objetivos de un proceso, servicio o actividad han sido alcanzados. Un proceso o actividad efectiva es uno que alcanza sus objetivos acordados. <i>Véase también</i> indicador clave de rendimiento.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
efficiency	eficiencia	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. See also key performance indicator.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Una medida de si se ha utilizado la cantidad de recursos correcto para la provisión de un proceso, servicio o actividad. Un proceso alcanza sus objetivos con la mínima de cantidad de tiempo, dinero, personas u otros recursos. Véase también indicador clave de rendimiento.
emergency change	cambio de emergencia	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. See also emergency change advisory board.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Un cambio que debe ser introducido lo más rápido posible. Por ejemplo para resolver un incidente mayor o implementar un parche de seguridad. La gestión de cambios normalmente tiene un procedimiento específico para manejar cambios de emergencia. Véase también comité de emergencia (ECAB).
emergency change advisory board (ECAB)	consejo asesor de cambios de emergencia (ECAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Un subconjunto del comité de cambios que toma decisiones sobre el impacto de cambios de emergencia. Los miembros del ECAB pueden decidirse en el momento en que se convoque una reunión, dependiendo de la naturaleza del cambio de emergencia.
enabling service	servicio interno	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. See also enhancing service.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Servicio que se necesita para poder entregar un servicio principal. Los servicios internos pueden ser o no visibles para el cliente, pero no son ofrecidos a los clientes por si mismos. Véase también servicio complementario.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
enhancing service	servicio complementario	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is added to a core service to make it more attractive to the customer. Enhancing services are not essential to the delivery of a core service but are used to encourage customers to use the core services or to differentiate the service provider from its competitors. <i>See also</i> enabling service; excitement factor.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Servicio que se agrega a un servicio principal-para hacerlo más atractivo para el cliente. Los servicios complementarios no son fundamentales para la prestación de un servicio principal, pero se utilizan para motivar a los clientes a utilizar los servicios principales o para diferenciar al proveedor de servicios de sus competidores. <i>Véase también</i> servicio interno; factor de interés.
enterprise financial management	gestión financiera empresarial	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing the overall organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is sometimes referred to as the 'corporate' financial department. <i>See also</i> financial management for IT services.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Función y procesos responsables de gestionar los requisitos globales en la elaboración del presupuesto, contabilidad y cobros de la organización. A la gestión financiera empresarial se le conoce a veces como departamento "corporativo" de finanzas. <i>Véase también</i> gestión financiera para los servicios de TI.
environment	entorno	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term 'physical environment' to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Un subconjunto de infraestructura de TI que es utilizado para un propósito particular. Por ejemplo: entorno de producción, entorno de prueba, entorno de desarrollo. Es posible para múltiples entornos compartir elementos de configuración, por ejemplo pruebas y entornos de producción pueden usar diferentes particiones en un único ordenador mainframe. También utilizado como un término de entorno físico para definir instalaciones, aire acondicionado, sistema eléctrico, etc. Entorno también se usa como término genérico para definir condiciones externas que influyen o afectan algo.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
error	error	<i>(ITIL Service Operation)</i> A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an error.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Un defecto o mal funcionamiento que causa fallos de uno o más elementos de configuración o servicios TI. Un error cometido por una persona o un proceso defectuoso que impacta en un CI o un servicio de TI es también un error.
escalation	escalado	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic escalation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Una actividad que obtiene recursos adicionales cuando son necesarios para alcanzar las metas de nivel de servicio o las expectativas del cliente. Un escalado puede ser necesario dentro de cualquier proceso de gestión de servicios de TI, pero es mucho más comúnmente asociado con la gestión de incidentes, gestión de problemas y gestión de quejas de clientes. Hay dos tipos de escalado: funcional y jerárquico.
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	modelo de capacitación para clientes (eSCM-CL)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Service Providers.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> un marco de referencia para ayudar a organizaciones en sus análisis y decisiones sobre service sourcing models and strategies. eSCM-CL fue desarrollado por Carnegie Mellon University. Véase también modelo de competencia eSourcing para organizaciones clientes.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	modelo de competencia eSourcing para organizaciones clientes (eSCM-SP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University, US. See also e-sourcing capability model for client organizations.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Un marco de trabajo para ayudar a los proveedores de servicios de TI a desarrollar sus capacidades de gestión de servicios de TI desde una perspectiva de aprovisionamiento del servicio. ESCM-CL fue desarrollado por Carnegie Mellon University.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
estimation	estimación	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.	Uso de la experiencia para proporcionar un valor aproximado de una métrica o coste. La estimación también se usa en gestión de la capacidad y disponibilidad como el método de modelización más económico y menos preciso.
event	evento	<i>(ITIL Service Operation)</i> A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Un cambio de estado significativo para la gestión de un elemento de configuración o un servicio de TI. El término evento también se usa para denominar una alerta o notificación creada por un servicio de TI, elemento de configuración o herramienta de monitorización. Los eventos requieren normalmente que el personal de operaciones de TI emprenda acciones, y a menudo conllevan el registro de incidentes.
event management	gestión de eventos	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Proceso responsable de la gestión de eventos a lo largo de su ciclo de vida. La gestión de eventos es una de las principales actividades de la operación de TI.
exception report	informe de excepción	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.	Documento que contiene detalles de uno o más KPIs u otros requisitos que han sobrepasado sus umbrales definidos. Por ejemplo requisitos de los SLAs incumplidos, o métricas de rendimiento que indican un potencial problema de capacidad.
excitement attribute	atributo de interés	See excitement factor.	Véase factor de interés

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
excitement factor	factor de interés	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. <i>See also</i> enhancing service.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Atributo que se añade a algo para hacerlo más atractivo o de mayor interés para el cliente. Por ejemplo, un restaurante puede ofrecer una bebida gratis con cada comida. <i>Véase también</i> servicio complementario.
expanded incident lifecycle	ciclo de vida expandido de la incidencia	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Fases detalladas en el ciclo de vida de una incidencia. Las fases son detección, diagnóstico, reparación, recuperación y restauración. El ciclo de vida expandido de la incidencia se usa para ayudar a la comprensión de las diferentes contribuciones al impacto de las incidencias y para planificar cómo controlarlas y reducirlas.
external customer	cliente externo	A customer who works for a different business from the IT service provider. <i>See also</i> external service provider; internal customer.	Un cliente que trabaja para un negocio diferente al del proveedor del servicio de TI. <i>Véase también</i> proveedor externo de servicio, cliente interno.
external metric	métrica externa	A metric that is used to measure the delivery of IT service to a customer. External metrics are usually defined in service level agreements and reported to customers. <i>See also</i> internal metric.	Métrica usada para medir la entrega de un servicio de TI a un cliente. Las métricas externas son normalmente definidas en los SLAs y reportadas a los clientes. <i>Véase también</i> métrica interna.
external service provider	proveedor de servicio externo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> outsourcing; Type III service provider.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un proveedor de servicios de TI que forma parte de una organización diferente a la de su cliente. Un proveedor de servicios de TI puede tener clientes internos y externos. <i>Véase también</i> outsourcing; proveedor de servicios Tipo III.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
facilities management	gestión de instalaciones	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la función responsable de gestionar el entorno físico donde se localiza la infraestructura de TI. La gestión de instalaciones incluye todos los aspectos de la gestión del entorno físico, por ejemplo electricidad y aire acondicionado, gestión de acceso a edificios y monitorización medioambiental.
failure	fallo	<i>(ITIL Service Operation)</i> Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Pérdida de la habilidad de operar de acuerdo a las especificaciones, o de proporcionar el resultado requerido. El término fallo puede usarse cuando nos referimos a servicios de TI, procesos, actividades, elementos de configuración etc. Un fallo a menudo causa una incidencia.
fast recovery	recuperación rápida	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una opción de recuperación, también conocida como recuperación en caliente: recuperación del servicio de TI en un corto período de tiempo, normalmente menos de 24 horas. La recuperación rápida habitualmente usa una instalación fija dedicada con sistemas y software configurado y dispuesto a levantar los servicios de TI. La recuperación inmediata puede llevar hasta 24 horas si hay necesidad de recuperar datos de copias de seguridad.
fault	fallo	See error.	Véase error.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
fault tolerance	tolerancia a fallos	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to continue to operate correctly after failure of a component part. See also countermeasure; resilience.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Habilidad de un servicio de TI o de un elemento de configuración para continuar su operación correcta tras el fallo de un componente. Véase también resistencia, contramedida.
fault tree analysis (FTA)	árbol de análisis de fallos (FTA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Una técnica que puede usarse para determinar la cadena de eventos que ha causado una incidencia, o puede provocar una incidencia en el futuro. El árbol de análisis de fallos representa la cadena de eventos empleando notación booleana en un diagrama.
financial management	gestión financiera	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Término genérico utilizado para describir la actividad y los procesos responsables en la elaboración del presupuesto, la contabilidad y los requisitos de cobro de una organización. La gestión financiera empresarial es el término específico que se utiliza para describir la actividad y los procesos desde la perspectiva global de la organización. La gestión financiera de servicios de TI es el término específico que se utiliza para describir la actividad y los procesos desde la perspectiva del proveedor de servicios de TI

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
financial management for IT services	gestión Financiera para Servicios de TI	<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. <i>See also</i> enterprise financial management.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la función y los procesos responsables de la gestión de la elaboración del presupuesto, la contabilidad y los requisitos de cobro del proveedor de servicios de TI. La gestión financiera de servicios de TI asegura un nivel adecuado de financiación para diseñar, desarrollar y entregar servicios que respondan a la estrategia de la organización de una manera rentable. <i>Véase también</i> gestión financiera del negocio.
financial year	año fiscal	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un período contable que abarca 12 meses consecutivos. Un ejercicio puede comenzar en cualquier fecha (por ejemplo, del 1 de abril al 31 de marzo).
first-line support	soporte de primera línea	<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. <i>See also</i> escalation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> El primer nivel en una jerarquía de grupos de soporte involucrados en la resolución de incidencias. Cada nivel contiene capacidades más especializadas, o tiene más tiempo u otros recursos. <i>Véase también</i> escalado.
fishbone diagram	diagrama de espina de pez	<i>See</i> Ishikawa diagram.	<i>Véase</i> diagrama de Ishikawa.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
fit for purpose	ajustado al propósito	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la capacidad para cumplir con un determinado nivel de utilidad que ha sido acordado. También se utiliza de manera informal para describir un proceso, elemento de configuración, servicio de TI etc. que es capaz de cumplir sus requisitos o niveles de servicio. Ser ajustado al propósito requiere un diseño, implementación, control y mantenimiento adecuados.
fit for use	ajustado al uso	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la capacidad para cumplir con un nivel de garantía que ha sido acordado. Ser adecuado para el uso requiere de aspectos apropiados como el diseño, la ejecución, el control y el mantenimiento.
fixed asset	activo fijo	<i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). See also service asset; configuration item.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Activo tangible del negocio que tiene una vida útil de largo plazo (por ejemplo, un edificio, un terreno, servidor o una licencia de software). Véase también activo de servicio, elemento de configuración.
fixed asset management	gestión de activos fijos	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Proceso responsable del seguimiento y la notificación del valor y la propiedad de los activos fijos a lo largo de su ciclo de vida. La gestión de activos fijos mantiene el registro de activos y normalmente se lleva a cabo de forma global por el negocio, más que por la organización de TI. A veces, la gestión de activos fijos se llama gestión de activos financieros y no se describe en detalle en las publicaciones centrales de ITIL.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
fixed cost	coste fijo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. <i>See also</i> variable cost.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Un coste que no varía con el uso del servicio de TI. Por ejemplo el coste de un servidor. <i>Véase también</i> coste variable.
fixed facility	instalación fija	<i>(ITIL Service Design)</i> A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. <i>See also</i> portable facility; recovery option.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Un edificio permanente, disponible para su uso cuando sea necesario para el plan de continuidad del servicio de TI. <i>Véase también</i> opción de recuperación, instalación portátil
follow the sun	siguiendo al sol	<i>(ITIL Service Operation)</i> A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Una metodología para el uso del centro de servicio al usuario y los grupos de soporte alrededor del mundo para proporcionar servicio 24*7. Las llamadas, incidencias, problemas y solicitudes de servicio se transfieren entre grupos en diferentes husos horarios.
fulfilment	cumplimiento	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Realizar actividades para cumplir una necesidad o requisito. Por ejemplo proporcionar un nuevo servicio de TI o cumplir una solicitud de servicio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
function	función	<p>A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings:</p> <p>An intended purpose of a configuration item, person, team, process or IT service. For example, one function of an email service may be to store and forward outgoing mails, while the function of a business process may be to despatch goods to customers.</p> <p>To perform the intended purpose correctly, as in ‘The computer is functioning.’</p>	<p>Un equipo o grupo de personas y las herramientas u otros recursos que utilizan para llevar a cabo uno o más procesos o actividades. Por ejemplo el centro de servicio al usuario. El término función también tiene otros dos significados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El propósito de un elemento de configuración, persona, equipo, proceso o servicio de TI. Por ejemplo una función del servicio de correo electrónico puede ser almacenar y reenviar correos, una función de un proceso de negocio puede ser enviar bienes a clientes.</li> <li>• Realizar su propósito correctamente, como ser: “El ordenador funciona”.</li> </ul>
functional escalation	escalado funcional	<p><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.</p>	<p><i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Transferir una incidencia, problema o cambio a un equipo técnico con mayor experiencia para ayudar en un escalado de solución.</p>
gap analysis	análisis de gaps	<p><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.</p>	<p><i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Actividad que compara dos conjuntos de datos e identifica las diferencias. El análisis de gaps se usa normalmente para contrastar los requerimientos con las entregas reales. Véase benchmarking.</p>

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
governance	gobierno	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.	Asegura que las políticas y estrategias se implementan y que los procesos requeridos se siguen correctamente. El gobierno incluye definir los roles y responsabilidades, medir, informar y tomar acciones para resolver cualquier asunto identificado.
gradual recovery	recuperación gradual	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una opción de recuperación, también conocida como recuperación fría. La recuperación gradual normalmente utiliza instalaciones portátiles o fijas que tienen soporte medioambiental y cableado de red, pero no sistemas informáticos. El hardware y el software se instalan dentro del plan de continuidad del servicio de TI. Generalmente supera los 3 días o lleva mayor tiempo.
guideline	directriz	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. <i>See also</i> standard.	Un documento que describe las mejores prácticas, y que recomienda qué debe hacerse. El seguimiento de una directriz no es normalmente obligado. <i>Véase también</i> estándar.
hierarchic escalation	escalado jerárquico	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Información o implicación de niveles de gestión más elevados para ayudar en un escalado.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
high availability	alta disponibilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Una aproximación o diseño que minimiza u oculta a los usuarios de un servicio de TI los efectos del fallo de un elemento de configuración. Las soluciones de alta disponibilidad se diseñan para alcanzar los niveles acordados de disponibilidad y para hacer uso de técnicas como la tolerancia a fallos, resistencia y recuperación rápida para reducir el número de incidencias y el impacto de los mismos.
hot standby	recuperación caliente	See fast recovery; immediate recovery.	Sinónimo de recuperación rápida o inmediata.
identity	identidad	<i>(ITIL Service Operation)</i> A unique name that is used to identify a user, person or role. The identity is used to grant rights to that user, person or role. Example identities might be the username SmithJ or the role 'change manager'.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Un nombre único empleado para identificar a un usuario, persona o rol. La identidad se usa para garantizar derechos a ese usuario, persona o rol. Ejemplos pueden ser nombre de usuario SmithJ o el rol de "gestor de cambios".
immediate recovery	recuperación inmediata	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split-site technologies.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Una opción de recuperación que también es conocida como reserva caliente. Recuperación del servicio de TI sin pérdida de servicio. La recuperación inmediata normalmente usa tecnologías de "mirror", balanceo de carga y distribución de ubicaciones.
impact	impacto	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Operación del Servicio) (ITIL Transición del Servicio)</i> Una medida del efecto de una incidencia, problema o cambio en los procesos de negocio. El impacto está a menudo basado en cómo serán afectados los niveles de servicio. El impacto y la urgencia se emplean para asignar la prioridad.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
incident	incidencia	<i>(ITIL Service Operation)</i> An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Interrupción no planificada de un servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio de TI. También lo es el fallo de un elemento de configuración que no ha impactado todavía en el servicio. Por ejemplo el fallo de uno de los discos de un “mirror”.
incident management	gestión de incidencias	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todas las incidencias. La gestión de incidencias asegura que se restablezca la operación normal del servicio lo antes posible y se minimice el impacto para el negocio.
incident record	registro de incidencias	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Registro que contiene los detalles de una incidencia. Cada registro de incidencia documenta el ciclo de vida de una sola incidencia.
indirect cost	coste indirecto	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. See also direct cost.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> El coste de proveer un servicio de TI que no se puede asignar completamente a un cliente específico. Por ejemplo, el coste de proveer servidores compartidos o licencias de software. También conocido como sobrecoste. Véase también coste directo.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
information security management (ISM)	gestión de la seguridad de la información (ISM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Proceso responsable de asegurar que la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios de TI de una organización satisfagan las necesidades acordadas por el negocio. La gestión de la seguridad de la información da apoyo a la seguridad del negocio y tiene un alcance más amplio que el del proveedor de servicios de TI, e incluye la manipulación de documentos, acceso a las instalaciones, llamadas telefónicas, etc. para toda la organización. <i>Véase también</i> sistema de información de la gestión de seguridad.
information security management system (ISMS)	sistema de gestión de la seguridad de la información (ISMS)	<i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Marco de políticas, procesos, estándares, directrices y herramientas que aseguran que una organización puede alcanzar sus objetivos con el proceso de gestión de la seguridad de la información. <i>Véase también</i> sistema de información de la gestión de seguridad (SMIS).
information security policy	política de información de seguridad	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Política que gobierna la visión de la organización sobre la gestión de la información de seguridad.
information system	sistema de información	<i>See</i> management information system.	<i>Véase</i> sistema de información de gestión.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
information technology (IT)	tecnología de la información	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.	Uso de la tecnología para el almacenamiento, comunicación o procesado de información. La tecnología incluye típicamente ordenadores, telecomunicaciones, aplicaciones y otro software. La información puede incluir datos de negocio, voz, imágenes, video, etc. La tecnología de la información (TI) es a menudo usada para soportar los procesos de negocio a través de servicios de TI.
infrastructure service	servicio de infraestructura	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.	Es un tipo de servicio de soporte que proporciona hardware, red u otros componentes del centro de datos. El término también se utiliza como sinónimo de soporte de servicio.
insourcing	insourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la utilización de un proveedor interno para gestionar los servicios de TI. El término insourcing también se utiliza para describir el acto de transferir la prestación de un servicio de TI desde un proveedor de servicios externos a un proveedor de servicio interno. <i>Véase también</i> fuente de servicios.
integrity	integridad	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Un principio de seguridad que certifica que los datos y elementos de configuración sólo son modificados por personal y actividades autorizados. La integridad tiene en cuenta todas las posibles causas de modificación, incluyendo fallos de software y hardware, eventos medioambientales e intervención humana.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
interactive voice response (IVR)	respuesta interactiva por voz (IVR)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Una forma de distribución automática de llamadas que acepta entradas del usuario, tales como presionar una tecla o instrucciones vocales, para identificar el destinatario correcto de llamadas entrantes.
intermediate recovery	recuperación intermedia	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Opción de recuperación también conocida como recuperación templada. Recuperación del servicio de TI en un periodo de tiempo entre 24 y 72 horas. La recuperación intermedia emplea normalmente instalaciones fijas o portátiles que contienen sistemas informáticos y componentes de red. El hardware y software necesita ser configurado y los datos deben ser restaurados como parte integrante del plan de continuidad del servicio de TI.
internal customer	cliente interno	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	Cliente que trabaja para el mismo negocio que el proveedor del servicio de TI. <i>Véase también</i> proveedor interno de servicio, cliente externo.
internal metric	métrica interna	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.	Métrica que es empleada dentro del proveedor de servicio de TI para monitorizar la eficacia, efectividad o rentabilidad de los procesos internos de un proveedor de servicio de TI. Las métricas internas no son normalmente trasladadas al cliente del servicio de TI. <i>Véase también</i> métrica externa.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
internal rate of return (IRR)	tasa de retorno interna	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. <i>See also</i> net present value; return on investment.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Técnica empleada para ayudar a las decisiones de gasto de capital. IRR calcula un número que permite comparar dos o más inversiones alternativas. Un mayor IRR indica una mejor inversión. <i>Véase también</i> valor actual neto, retorno de la inversión.
internal service provider	proveedor interno de servicio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Proveedor de servicio de TI que es parte de la misma organización que su cliente. Un proveedor de servicio de TI puede tener tanto clientes internos como externos. <i>Véase</i> proveedor de servicio de Tipo I, proveedor de servicio de Tipo II, insource.
International Organization for Standardization (ISO)	Organización Internacional de Estandarización (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. <i>See</i> <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> for further information about ISO.	La Organización Internacional de Estandarización (ISO) es el mayor desarrollador de estándares del mundo. ISO es una organización no gubernamental que constituye una red de los Institutos de Estandarización nacionales de 156 países. Existe mayor información sobre ISO disponible en <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> .
International Standards Organization	Organización Internacional de Normas	<i>See</i> International Organization for Standardization.	<i>Véase</i> Organización Internacional de Estandarización (ISO).
internet service provider (ISP)	proveedor de servicios de internet (ISP)	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Un proveedor externo de servicio que proporciona acceso a Internet. La mayoría de los ISP proporcionan también otros servicios de TI, tales como hosting de páginas web.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
invocation	invocación	<i>(ITIL Service Design)</i> Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Inicio de los pasos definidos en un plan. Por ejemplo, iniciar el plan de continuidad del servicio de TI para uno o más servicios de TI.
Ishikawa diagram	diagrama de Ishikawa	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to identify all the possible causes of a problem. Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	<i>(ITIL Operación del Servicio) (ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Una técnica que ayuda a un equipo a identificar las posibles causas de un problema. Originalmente diseñada por Kaoru Ishikawa, el resultado de esta técnica es un diagrama parecido a la espina de un pez.
ISO 9000	ISO 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> for more information. See also International Organization for Standardization.	Término genérico que se refiere a un conjunto de estándares y directrices para los sistemas de gestión de calidad. Ver <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> para más información. Véase también ISO.
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	Estándar internacional para los sistemas de gestión de calidad. Véase también ISO 9000, Estándar.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	Una norma internacional de gestión de servicios TI.
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	<i>(ITIL Mejora continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la especificación internacional para la gestión de seguridad de la información. El código de práctica que le corresponde es ISO / IEC 27002. Véase también norma

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. <i>See also</i> standard.	<i>(ITIL Mejora continua del Servicio)</i> Es un código internacional de práctica para la gestión de seguridad de la información. La especificación que le corresponde es ISO / IEC 27001. <i>Véase también</i> norma
IT accounting	contabilidad de TI	<i>See accounting.</i>	<i>Véase también,</i> contabilidad
IT infrastructure	infraestructura de TI	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.	Todo el hardware, software, redes, instalaciones etc. requeridas para desarrollar, probar, proveer, monitorizar, controlar o soportar aplicaciones y servicios de TI. El término infraestructura de TI incluye todas las tecnologías de la información pero no las personas, procesos y documentación asociados.
IT operations	operaciones de TI	<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.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Actividades desempeñadas por control de operaciones de TI, incluyendo gestión de consolas, planificación de tareas, backup y restauración y gestión de salida e impresión. Operaciones de TI se utiliza también como sinónimo de operación del servicio.
IT operations control	control de operaciones de TI	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. <i>See also</i> operations bridge.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Función responsable de monitorizar y controlar los servicios de TI y la infraestructura de TI. <i>Véase</i> puente de operaciones.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
IT operations management	gestión de operaciones de TI	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Función dentro de un proveedor de servicios que se encarga de ejecutar las actividades diarias necesarias para gestionar los servicios de TI y la infraestructura de TI que los soporta. Gestión de operaciones de TI incluye el control de operaciones de TI y la gestión de las instalaciones.
IT service	servicio de TI	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	Es un servicio proporcionado por un proveedor de servicios de TI. Un servicio de TI se compone de una combinación de tecnología de información, personas y procesos. Los servicios de TI de cara al cliente dan soporte directo a los procesos del negocio de uno o más clientes y sus requisitos de niveles de servicio deben definirse en un acuerdo de nivel de servicio. Otros servicios de TI, llamados servicios de soporte, no son utilizados directamente por el negocio, pero el proveedor de servicios los requiere para entregar los servicios de cara-al-cliente. <i>Véase también</i> servicio principal, servicio interno, servicio complementario; servicio; paquete de servicios.
IT service continuity management (ITSCM)	gestión de la continuidad de servicios de TI (ITSCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Proceso responsable de gestionar los riesgos que podrían impactar seriamente a los servicios de TI. ITSCM asegura que el proveedor de servicios de TI puede proporcionar siempre los niveles de servicio mínimos acordados, reduciendo el riesgo a un nivel aceptable y planificando la recuperación de los servicios de TI. ITSCM da soporte a la gestión de la continuidad del negocio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
IT service continuity plan	plan de continuidad de servicios de TI	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Plan que define los pasos necesarios para recuperar uno o más servicios de TI. El plan también identifica los disparadores de la invocación del plan, las personas que han de ser involucradas, las comunicaciones necesarias etc. El plan de continuidad de los servicios de TI debería ser parte de un plan de continuidad del negocio.
IT service management (ITSM)	gestión de servicios de TI (ITSM)	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.	Implantación y gestión de servicios de TI de calidad que cumplan con las necesidades del negocio. La gestión de los servicios de TI es llevada a cabo por los proveedores de servicios de TI a través de la combinación apropiada de personas, procesos y tecnologías de la Información. <i>Véase también</i> gestión de servicio.
IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. <i>See</i> <a href="http://www.itsmf.com">www.itsmf.com</a> for more information.	El foro para la gestión de los servicios de TI (itSMF) es una organización independiente dedicada a promover una aproximación profesional a la gestión de los servicios de TI. itSMF es una organización sin ánimo de lucro con representación en gran número de países por todo el mundo (delegaciones de itSMF). itSMF y sus miembros contribuyen al desarrollo de ITIL y de los estándares de gestión de servicio asociados. Ver <a href="http://www.itsmf.com">www.itsmf.com</a> para más información.
IT service provider	proveedor de servicios de TI	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Proveedor de servicios de TI que proporciona servicios a clientes internos o externos.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
IT steering group (ISG)	equipo de dirección de TI (ISG)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un grupo formal responsable de asegurar que las estrategias y planes del negocio y del proveedor de servicios de TI estén bien alineados. Un equipo de dirección de TI está integrado por representantes de alto nivel del negocio y del proveedor de servicios de TI. También es conocido como el grupo de estrategia de TI o comité de dirección de TI.
ITIL®	ITIL®	A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See <a href="http://www.itil-officialsite.com">www.itil-officialsite.com</a> for more information.	Es un conjunto de publicaciones de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI. Es propiedad de la Oficina del Gabinete (parte del Gobierno de Su Majestad), ITIL proporciona guías de calidad para la prestación de servicios de TI y los procesos, las funciones y otras competencias necesarios para sustentarlas. El marco de trabajo ITIL se basa en el ciclo de vida de servicio y dicho ciclo consta de cinco etapas (estrategia del servicio, diseño del servicio, transición del servicio, operación del servicio y mejora continua del servicio), cada una de ellas tiene su propia publicación de apoyo. También hay una serie de publicaciones complementarias de ITIL que proporcionan orientación específica para sectores de la industria, tipos de organización, modelos operativos y arquitecturas de tecnología. Para más información véase <a href="http://www.itil-officialsite.com">www.itil-officialsite.com</a> .

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
job description	descripción del puesto de trabajo	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.	Documento que define los roles, responsabilidades, aptitudes y conocimiento requeridos por una persona en particular. Una descripción del puesto de trabajo puede incluir múltiples roles, por ejemplo los roles de gestor de la configuración y gestor del cambio pueden ser desempeñados por una sola persona.
job scheduling	planificación de tareas	<i>(ITIL Service Operation)</i> Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Planificación y gestión de la ejecución de las tareas software requeridas como parte de un servicio de TI. La planificación de tareas es realizada por la gestión de operaciones de TI y frecuentemente se encuentra automatizada mediante herramientas software que ejecutan tareas por lotes o en línea en momentos específicos del día, de la semana, del mes o del año.
Kano model	modelo de Kano	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Modelo desarrollado por Noriaki Kano empleado para ayudar a entender las preferencias del cliente. El modelo de Kano considera que los atributos de un servicio de TI se encuentran agrupados en áreas como factores básicos, factores atractivos y factores de rendimiento.
Kepner and Tregoe analysis	análisis Kepner y Tregoe	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> <i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Enfoque estructurado a la resolución de Problemas. El problema es analizado en términos de qué, dónde, cuándo y grado. Se identifican las posibles causas, se prueba la causa más probable y se verifica la causa verdadera.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
key performance indicator (KPI)	indicador clave de rendimiento (KPI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Métrica que se utiliza para ayudar a gestionar un servicio de TI, un proceso, un plan, un proyecto u otra actividad. Los indicadores claves de rendimiento se utilizan para medir si se han logrado los factores críticos de éxito. Se pueden establecer muchas métricas, pero sólo las más importantes se definen como indicadores claves de rendimiento y se utilizan para gestionar activamente e informar sobre el proceso, servicio de TI o actividad. Se deben seleccionar para asegurar que se gestiona de manera correcta la eficiencia, la efectividad y la rentabilidad.
knowledge base	base de conocimiento	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Base de datos lógica que contiene los datos y la información empleados por el sistema de gestión del conocimiento del servicio.
knowledge management	gestión del conocimiento	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See also Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Proceso responsable de compartir perspectivas, ideas, experiencias e información, y de asegurar que éstas están disponibles en el lugar correcto y en el momento adecuado. El proceso de gestión del conocimiento permite tomar decisiones objetivas, y mejora la eficiencia al reducir la necesidad de redescubrir el conocimiento. Véase también datos-a-información-a-conocimiento-a-sabiduría, sistema de gestión del conocimiento del servicio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
known error	error conocido	<i>(ITIL Service Operation)</i> A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Problema que posee una causa raíz documentada y una solución temporal. Los errores conocidos son creados y gestionados a través de su ciclo de vida por la gestión de problemas. Los errores conocidos pueden ser identificados también por el área de desarrollo o suministradores.
known error database (KEDB)	base de datos de errores conocidos (KEDB)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Base de datos que contiene todos los registros de errores conocidos. Esta base de datos es creada por la gestión de problemas y utilizada por gestión de Incidencias y gestión de problemas. La base de datos de errores conocidos puede ser parte del sistema de gestión de configuración, o puede ser almacenada en otras partes del sistema de gestión del conocimiento del servicio.
known error record	registro de error conocido	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Registro que contiene los detalles de un error conocido. Cada registro de error conocido documenta el ciclo de vida de un error conocido, incluyendo el estado, la causa raíz y la solución temporal. En algunas implantaciones, un error conocido se documenta empleando campos adicionales en el registro de problemas.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
lifecycle	ciclo de vida	<p>The various stages in the life of an IT service, configuration item, incident, problem, change etc. The lifecycle defines the categories for status and the status transitions that are permitted. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize</li> <li>• The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration</li> <li>• The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc.</li> </ul>	<p>Las diversas fases en la vida de un servicio de TI, elemento de configuración, incidencia, problema, cambio etc. El ciclo de vida define las categorías de cada estado y las transiciones de estado permitidas. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El ciclo de vida de una aplicación incluye requisitos, diseñar, construir, desplegar, operar, optimizar.</li> <li>• El ciclo de vida expandido de la incidencia incluye detección, diagnóstico, reparación, recuperación y restauración.</li> <li>• El ciclo de vida de un servidor puede incluir: pedido, recibido, en prueba, en producción, desechado, etc.</li> </ul>
line of service (LOS)	línea de servicio (LOS)	<p><i>(ITIL Service Strategy)</i> A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.</p>	<p><i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Servicio principal o servicio de soporte que tiene múltiples opciones de servicio. Una línea de servicio es gestionada por el propietario del servicio y cada opción del servicio está diseñada para apoyar a un segmento particular de mercado.</p>
live	en producción	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.</p>	<p><i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Se refiere a aquellos servicios de TI o elementos de configuración empleados actualmente para proveer servicio a un cliente.</p>
live environment	entorno de producción	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.</p>	<p><i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Entorno controlado que contiene elementos de configuración reales empleados para proveer servicios de TI a los clientes.</p>

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
maintainability	mantenibilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Medida de cómo de rápida y efectivamente se puede restaurar un elemento de configuración o servicio de TI a su funcionamiento normal después de un fallo. La mantenibilidad se mide e informa frecuentemente como MTRS. El término mantenibilidad se emplea también en el contexto de desarrollo de software o desarrollo de servicios de TI refiriéndose a la capacidad de ser cambiado o reparado fácilmente.
major incident	incidencia grave	<i>(ITIL Service Operation)</i> The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la categoría más alta de impacto para una incidencia. Una incidencia grave tiene como consecuencia una interrupción importante en el negocio.
manageability	capacidad de gestión	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Es una medida informal que indica qué tan fácil y efectivamente se puede gestionar un servicio de TI u otro componente.
management information	información de gestión	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'.	Información empleada para soportar la toma de decisiones por los gerentes. La información de gestión a menudo es generada automáticamente por las herramientas que soportan los diversos procesos de gestión de servicios de TI. La información de gestión suele incluir los valores de los KPIs como por ejemplo "porcentaje de cambios precedidos por Incidencias", o "tasa de resolución en el primer nivel".

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
management information system (MIS)	sistema de información de gestión (MIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para dar apoyo a un proceso o función. Los ejemplos incluyen el sistema de información de gestión de disponibilidad y el sistema de información de gestión de proveedores y contratos. <i>Véase también</i> sistema de gestión del conocimiento del servicio.
Management of Risk (M_o_R®)	gestión de riesgos (M_o_R®)	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. <i>See</i> <a href="http://www.mor-officialsite.com">www.mor-officialsite.com</a> for more details.	La metodología para la gestión de riesgos MoR incluye todas las actividades necesarias para identificar y controlar toda exposición al riesgo que pueda tener un impacto en la consecución de los objetivos de negocio de la organización. <i>Véase</i> <a href="http://www.mor-officialsite.com">www.mor-officialsite.com</a> para más detalles.
management system	sistema de gestión	The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization or part of an organization can achieve its objectives. This term is also used with a smaller scope to support a specific process or activity – for example, an event management system or risk management system. <i>See also</i> system.	Marco de trabajo de políticas, procesos, funciones, normas, directrices y herramientas que aseguran que una organización o parte de ella puede alcanzar sus objetivos. Este término también se utiliza con un alcance más pequeño para dar soporte a un proceso o actividad específica - por ejemplo, un sistema de gestión de eventos o el sistema de gestión de riesgos-. <i>Véase también</i> sistema.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
manual workaround	solución temporal manual	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A workaround that requires manual intervention. Manual workaround is also used as the name of a recovery option in which the business process operates without the use of IT services. This is a temporary measure and is usually combined with another recovery option.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Solución temporal que requiere intervención manual. El término solución temporal manual se emplea también como el nombre de una opción de recuperación en la que el proceso de negocio opera sin el uso de los servicios de TI. Ésta es una medida temporal y normalmente se combina con otra opción de recuperación.
marginal cost	coste marginal	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el incremento o decremento de coste para producir una unidad más o una menos de producto o servicio. Por ejemplo el coste de soporte de un usuario adicional.
market space	mercado	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Opportunities that an IT service provider could exploit to meet the business needs of customers. Market spaces identify the possible IT services that an IT service provider may wish to consider delivering.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Oportunidades que un proveedor de servicios de TI puede explotar para satisfacer las necesidades de negocio de los clientes. Los mercados identifican los potenciales servicios de TI de los que un proveedor de servicios de TI podría considerar ofrecer.
maturity	madurez	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Medida de la fiabilidad, eficiencia y efectividad de un proceso, función, organización etc. Los procesos y funciones más maduros están íntimamente alineados a los objetivos de negocio y a la estrategia, y están soportados por un marco de trabajo para la mejora continua.
maturity level	nivel de madurez	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Nombre de un modelo de madurez por niveles, como por ejemplo el modelo integrado de capacidad y madurez de Carnegie Mellon.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
mean time between failures (MTBF)	tiempo medio entre fallos (MTBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Métrica para medir y reportar la fiabilidad. MTBF es el tiempo medio que un elemento de configuración o servicio de TI puede realizar su función acordada sin interrupción. Se mide desde que el CI o servicio de TI empieza a funcionar, hasta que falla la siguiente vez.
mean time between service incidents (MTBSI)	tiempo medio entre incidentes de servicio (MTBSI)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Métrica para medir e informar de la fiabilidad. MTBSI es el tiempo medio desde que un sistema o servicio de TI falla, hasta que falla la siguiente vez. MTBSI es igual a MTBF + MTRS.
mean time to repair (MTTR)	tiempo medio de reparación (MTTR)	The average time taken to repair an IT service or other configuration item after a failure. MTTR is measured from when the configuration item fails until it is repaired. MTTR does not include the time required to recover or restore. It is sometimes incorrectly used instead of mean time to restore service.	Tiempo medio empleado en reparar un elemento de configuración o servicio de TI tras un fallo. MTTR se mide desde que el CI o servicio de TI falla hasta que es reparado. MTTR no incluye el tiempo necesario para recuperar o restaurar. MTTR se emplea algunas veces de forma incorrecta en lugar de tiempo medio de restauración del servicio.
mean time to restore service (MTRS)	tiempo medio de restauración del servicio (MTRS)	The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. <i>See also</i> maintainability; mean time to repair.	Tiempo medio dedicado a restaurar un elemento de configuración o servicio de TI tras un fallo. MTRS se mide desde que el CI o servicio de TI falla hasta que está completamente restaurado y prestando su funcionalidad normal. <i>Véase también</i> mantenibilidad, tiempo medio de reparación.
metric	métrica	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Valor que se mide y reporta para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TI o actividad. <i>Véase también</i> KPI.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
middleware	middleware	<i>(ITIL Service Design)</i> Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. <i>See also</i> commercial off the shelf.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Software que conecta dos o más componentes o aplicaciones. El middleware generalmente se adquiere de un suministrador, en lugar de desarrollarlo internamente dentro del proveedor de servicios de TI. <i>Véase también</i> producto software empaquetado.
mission	misión	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.	Es una descripción corta pero completa del propósito y los objetivos de una organización. Establece lo que se quiere lograr, pero no cómo debe hacerse. <i>Véase también</i> visión.
model	modelo	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Representación de un sistema, proceso, servicio de TI, elemento de configuración etc. empleado para ayudar a entender o predecir comportamientos futuros.
modelling	modelado	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.	Técnica que se emplea para predecir el comportamiento futuro de un sistema, proceso, servicio de TI, elemento de configuración etc. El modelado suele emplearse en gestión financiera, gestión de capacidad y gestión de la disponibilidad.
monitor control loop	bucle de control de la monitorización	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Monitorización de la salida de una tarea, proceso, servicio de TI o elemento de configuración; comparando dicha salida con un patrón predefinido; y tomando las acciones apropiadas en base a esta comparación.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
monitoring	monitorización	<i>(ITIL Service Operation)</i> Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Observación repetitiva de un elemento de configuración, servicio de TI o proceso para detectar eventos y asegurarse de que se conoce el estado actual.
near-shore	nearshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. <i>See also</i> offshore; onshore.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Provisión de servicios desde un país cercano al país donde tiene sede el cliente. Puede tratarse de la provisión de un servicio de TI, o de funciones de soporte como por ejemplo el centro de servicio al usuario. Deslocalización de un recurso o proceso productivo. <i>Véase también</i> offshore; onshore.
net present value (NPV)	valor actual neto (NPV) / (VAN)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. <i>See also</i> internal rate of return; return on investment.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Técnica empleada para ayudar a tomar decisiones sobre el gasto de capital. El VAN compara el flujo de fondos financieros, es decir la entrada con la salida de efectivo. Un VAN positivo indica que una inversión merece la pena. <i>Véase también</i> ratio interno de retorno, retorno de la inversión.
normal change	cambio normal	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un cambio que no es ni de emergencia ni tampoco es estándar. Los cambios normales siguen los pasos definidos en el proceso de gestión del cambio.
normal service operation	operación normal del servicio	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un estado de operación que indica que los servicios y elementos de configuración están funcionando dentro de los niveles de servicios y operación acordados

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
notional charging	notificación de costes	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real charging.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es tener la noción de la imputación de costes para servicios de TI. Se calculan los costes a los clientes y se les informa sobre dichos cargos, pero no se realiza ninguna facturación o transferencia financiera. La notificación de los costes se realiza a veces para asegurarse de que los clientes sean conscientes de los costes en los que incurren o como una fase previa a la presentación de la Imputación de costes real.
objective	objetivo	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.	Resultados requeridos a un proceso, actividad u organización con el fin de asegurar que su propósito se cumpla. Por lo general, los objetivos se expresan en términos medibles. También se utiliza el término de manera informal para referirse a un requerimiento.
off the shelf	empaquetado	See commercial off the shelf.	Véase producto software empaquetado.
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See <a href="http://www.cabinetoffice.gov.uk">www.cabinetoffice.gov.uk</a>	OGC (anterior propietaria de las Mejores Prácticas de Gestión) sus funciones fueron transferidas a la Oficina del Gabinete, que forma parte del Gobierno de Su Majestad en el Reino Unido. ver <a href="http://www.cabinetoffice.gov.uk">www.cabinetoffice.gov.uk</a>
offshore	offshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Provisión de Servicios desde una localización externa al país del cliente y, frecuentemente, en diferente continente. Puede tratarse de un Servicio de TI o de funciones de soporte, como podría ser el Centro de Servicio al Usuario. Ver también onshore, near-shore.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
onshore	onshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location within the country where the customer is based. See <i>also</i> near-shore; offshore.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Provisión de Servicios desde el propio país del Cliente. Véase <i>también</i> offshore, near-shore.
operate	operar	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.	Obtener un rendimiento esperado. Se dice que un proceso o un elemento de configuración opera, cuando esta proporcionando el resultado requerido. Operar también puede referirse a la realización de una o más operaciones. Por ejemplo, operar un servidor consiste en la realización de las operaciones diarias que necesita para su rendimiento correcto.
operation	operación	<i>(ITIL Service Operation)</i> Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Gestión del día a día de un servicio de TI, un sistema u otro elemento de configuración. El término operación se usa también para referirse a una actividad o transacción predefinidas. Por ejemplo, la carga de una cinta magnética, la recogida de importes en un punto de venta, o la lectura de datos por una unidad de disco.
operational	operacional	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.	El nivel inferior de los 3 niveles de la planificación y entrega (estratégico, táctico, operacional). Las actividades operacionales incluyen la planificación o entrega del día a día de un proceso de negocio o un proceso de gestión de un servicio de TI. El término operacional puede usarse como sinónimo del término producción.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
operational cost	coste operacional	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). <i>See also</i> capital expenditure.	Es el coste de la ejecución de los servicios de TI. Frecuentemente se trata de pagos repetitivos. Por ejemplo, los costes de personal, el mantenimiento de hardware o el consumo eléctrico. <i>Véase también</i> gasto de capital (CAPEX).
operational expenditure (OPEX)	gastos operativos (OPEX)	<i>See</i> operational cost.	<i>Véase</i> coste operacional
operational level agreement (OLA)	acuerdo de nivel operativo (OLA)	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times</li> <li>• Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times.</li> </ul> <p><i>See also</i> service level agreement.</p>	<p><i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Consiste en el acuerdo entre una unidad de TI y otra parte de la misma organización. El OLA apoya la entrega de los servicios de TI que se ofrecen a los clientes e incluye la definición de los bienes y servicios que se proveen, así como los compromisos de ambas partes. Por ejemplo, podrá haber un OLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre la unidad de TI y el departamento de compras para la obtención de hardware en plazos previamente comprometidos.</li> <li>• Entre el centro de servicio al usuario y un grupo de soporte para la realización de la resolución de incidencias en plazos previamente acordados.</li> </ul> <p><i>Véase también</i> acuerdo de nivel de servicio (SLA).</p>

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
operations bridge	sala de control de operaciones	<i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Localización física en donde los servicios e infraestructura de TI son monitorizados y gestionados.
operations control	control de operaciones	See IT operations control.	Véase control de operaciones de TI.
operations management	gestión de operaciones	See IT operations management.	Véase gestión de operaciones de TI.
opportunity cost	coste de oportunidad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Se trata de un coste utilizado a la hora de decidir entre alternativas de inversión. Se calcula como el ingreso que se pudieran haberse generado en el caso de que los recursos disponibles se hubieran utilizado en una forma diferente. Por ejemplo, el coste de oportunidad en la compra de un nuevo servidor puede incluir el coste de no llevar a cabo una mejora del servicio. El análisis de coste de oportunidad se utiliza como parte del proceso de toma de decisiones pero no se emplea como parte de los estados financieros.
optimize	optimizar	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Revisar, planificar y solicitar cambios orientados a la obtención de la máxima eficacia y eficiencia para un proceso, elemento de configuración, aplicación, etc.
organization	organización	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.	Empresa, entidad legal o cualquier otra institución. El término organización se utiliza también para referirse a cualquier entidad que disponga de personal, recursos y presupuesto, como puede ser un proyecto o una unidad de negocio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
outcome	resultado	The result of carrying out an activity, following a process, or delivering an IT service etc. The term is used to refer to intended results as well as to actual results. <i>See also</i> objective.	El resultado de la realización de una actividad, el seguimiento de un proceso, la entrega de un servicio de TI, etc. El término resultado se emplea para referirse a los efectos esperados como también a los reales. <i>Véase también</i> objetivo.
outsourcing	outsourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Utilización de un proveedor de servicios externo para la gestión de servicios de TI. <i>Véase también</i> abastecimiento.
overhead	gastos generales	<i>See</i> indirect cost.	<i>Véase</i> coste indirecto
pain value analysis	análisis del factor dolor	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Técnica utilizada para ayudar a identificar el impacto en el negocio de uno o más problemas. La fórmula para el cálculo del análisis del dolor de los daños se basa en el número de usuarios afectados, la duración del tiempo de parada, el impacto para cada usuario y el coste para el negocio (si es posible calcularlo).
Pareto principle	principio de Pareto	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Técnica utilizada para la asignación de prioridades a diferentes actividades. El principio de Pareto dice que el 80% del valor de una actividad es generado por el 20% del esfuerzo. El principio de Pareto se usa también en la gestión de problemas para priorizar la investigación de posibles causas del problema.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
partnership	alianza	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. <i>See also</i> value network.	Es una relación entre dos organizaciones que supone una estrecha colaboración entre ambas, orientada a la consecución de objetivos comunes para beneficio mutuo. Un proveedor de servicios TI debería tener una relación de cooperación con el negocio, así como alianzas con aquellas terceras partes que sean críticas para proveer los servicios de TI. <i>Véase también</i> red de valor.
passive monitoring	monitorización pasiva	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. <i>See also</i> active monitoring.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Monitorización de un elemento de configuración, un servicio TI o un proceso que depende de una alerta o notificación para la identificación de su estado. <i>Véase también</i> monitorización activa.
pattern of business activity (PBA)	patrón de actividad del negocio (PBA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. <i>See also</i> user profile.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un perfil de carga de trabajo de una o más actividades de negocio. Los patrones de actividad de negocio se utilizan para ayudar al proveedor de servicios de TI a entender y planificar en función de los diferentes niveles de actividad del negocio. <i>Véase también</i> perfil de usuario.
percentage utilization	porcentaje de utilización	<i>(ITIL Service Design)</i> The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la cantidad de tiempo de ocupación de un componente dentro de un período de tiempo determinado. Por ejemplo, si una CPU está ocupada por 1.800 segundos en un período de una hora, su utilización es de 50%.
performance	rendimiento	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Medida de la respuesta obtenida por un sistema, persona, equipo, proceso, o servicio de TI.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
performance management	gestión del rendimiento	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Actividades que aseguran que algo logre sus resultados esperados de una manera eficiente y consistente.
pilot	piloto	<i>(ITIL Service Transition)</i> A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. <i>See also</i> change evaluation; test.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Despliegue limitado de un servicio de TI, de una versión o de un proceso en el entorno de producción. Los pilotos se utilizan para reducir el riesgo así como para obtener respuesta y aceptación por parte del usuario. <i>Véase también</i> prueba, evaluación.
plan	plan	A detailed proposal that describes the activities and resources needed to achieve an objective – for example, a plan to implement a new IT service or process. ISO/IEC 20000 requires a plan for the management of each IT service management process.	Propuesta detallada que describe las actividades y recursos necesarios para la consecución de un objetivo. Por ejemplo, el plan para implementar un nuevo proceso o servicio de TI. ISO/IEC 20000 requiere un plan como parte de la gestión de cada proceso de servicio de TI.
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. <b>Plan</b> – design or revise processes that support the IT services; <b>Do</b> – implement the plan and manage the processes; <b>Check</b> – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; <b>Act</b> – plan and implement changes to improve the processes.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es un ciclo de cuatro etapas para la gestión de procesos, que se atribuye a Edward Deming. Planificar-Hacer-Verificar-Actuar se denomina también el ciclo de Deming. <b>Planificar</b> - diseña o revisa los procesos que dan soporte a los servicios de TI; <b>Hacer</b> – implementa el plan y gestiona los procesos; <b>Verificar</b> – mide los procesos y servicios de TI, compara con los objetivos y produce los informes; <b>Actuar</b> - planifica e implementa cambios para mejorar los procesos.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
planned downtime	parada planificada	<i>(ITIL Service Design)</i> Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. <i>See also</i> change window; downtime.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Periodo de tiempo acordado previamente durante el cual un servicio de TI no se encontrará disponible. Las paradas planificadas se utilizan para la realización de tareas de mantenimiento, actualizaciones o pruebas. <i>Véase también</i> ventana de cambios, indisponibilidad.
planning	planificación	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Es la actividad responsable de la creación de los planes. Por ejemplo, la planificación de capacidad.
policy	política	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.	Documento formal que contiene las intenciones y expectativas de gestión. Las políticas se utilizan para dirigir las decisiones, y asegurar un desarrollo e implementación coherente y apropiado de los procesos, estándares, roles, actividades, infraestructura de TI, etc.
portable facility	instalación portable	<i>(ITIL Service Design)</i> A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. <i>See also</i> fixed facility; recovery option.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Construcción prefabricada o vehículos de grandes dimensiones, proporcionados por terceras partes y trasladados de sitio cuando es necesario, como parte de un plan de continuidad del servicio de TI. <i>Véase también</i> opciones de recuperación, instalación fija.
post-implementation review (PIR)	revisión post implementación (PIR)	A review that takes place after a change or a project has been implemented. It determines if the change or project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Se trata de la revisión que se realiza tras la implementación de un cambio o de un proyecto. El PIR determina si el cambio o proyecto se completó con éxito, e identifica nuevas oportunidades de mejora.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
practice	práctica	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. <i>See also</i> best practice.	Se trata de un método o forma en el que el trabajo debería realizarse. Las prácticas pueden incluir actividades, procesos, funciones, estándares y guías. <i>Véase también</i> mejores prácticas.
prerequisite for success (PFS)	prerequisitos para el éxito (PFS)	An activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a plan or process. It is often an output from one process that is a required input to another process.	Es una actividad que necesita ser completada o una condición que necesita ser conseguida, para permitir una exitosa implementación del plan o del proceso. La PFS es, frecuentemente, un entregable de un proceso que es requerido como entrada por otro proceso.
pricing	fijación de precio(s)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Actividad que establece la cantidad que debe ser cobrada a los clientes.
PRINCE2®	PRINCE2®	<i>See</i> PProjects IN Controlled Environments.	<i>Véase</i> proyectos en ambientes controlados.
priority	prioridad	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	<i>(ITIL Transición del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Categoría empleada para identificar la importancia relativa de una incidencia, de un problema o de un cambio. La prioridad se basa en el impacto y la urgencia y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones. Por ejemplo, el SLA podría indicar que los incidentes de prioridad 2 deben ser resueltos en menos de 12 horas.
proactive monitoring	monitorización proactiva	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. <i>See also</i> reactive monitoring.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Se trata de la monitorización que trata de encontrar patrones a partir de eventos para predecir posibles fallos futuros. <i>Véase también</i> monitorización reactiva.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
proactive problem management	gestión proactiva de problemas	<i>(ITIL Service Operation)</i> Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Parte del proceso de gestión de problemas. El objetivo de la gestión proactiva de problemas es la predicción de problemas. La gestión proactiva de problemas analiza los registros de incidencias, así como los datos recibidos por otros procesos de gestión de servicios de TI con el propósito de identificar posibles problemas o tendencias que puedan causarlos.
problem	problema	<i>(ITIL Service Operation)</i> A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Causa de uno o más incidencias. En el momento en el que se crea el registro de problemas no es frecuente conocer su causa, por lo que es necesario realizar su investigación mediante el proceso de gestión de problemas.
problem management	gestión de problemas	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todos los problemas. La gestión de problemas previene proactivamente la ocurrencia de incidencias y minimiza el impacto de aquellas que no se pueden prevenir.
problem record	registro de problemas	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Se trata de un registro que contiene los detalles de cada problema ocurrido. Cada registro de problemas documenta el ciclo de vida de cada problema individual.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
procedure	procedimiento	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. See <i>also</i> work instruction.	Documento que contiene los pasos que se deben seguir para la realización de una determinada actividad. Los procedimientos se definen como partes de los procesos. Ver <i>también</i> instrucción de trabajo.
process	proceso	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.	Conjunto estructurado de actividades diseñado para la consecución de un objetivo determinado. Los procesos requieren de una o más entradas y producen una serie de salidas, ambas previamente definidas. Un proceso suele incorporar la definición de los roles que intervienen, las responsabilidades, herramientas y controles de gestión necesarios para obtener las salidas de forma eficaz. El proceso podrá definir las políticas, estándares, guías de actuación, actividades, y las instrucciones de trabajo que fueran necesarias.
process control	control del proceso	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Es la actividad de planificación y regulación de un proceso, con el objetivo de garantizar un desarrollo eficiente, eficaz y coherente del mismo.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
process manager	gestor del proceso	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.	Es el rol encargado de la gestión operativa de un proceso. Las responsabilidades del gestor del proceso cubren la planificación y coordinación de todas las actividades necesarias para el desarrollo, seguimiento y registro de actividad de un proceso. Puede existir más de un gestor para un proceso determinado, como pueden ser gestores de cambio por regiones geográficas o gestores de continuidad del servicio para cada centro de proceso de datos. El rol de gestor del proceso se asigna comúnmente a la persona que desempeña también el rol de dueño del proceso aunque en grandes organizaciones ambos roles pueden estar separados.
process owner	propietario del proceso	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.	Es el rol responsable de asegurar que un proceso se ajusta a su propósito. Las responsabilidades del propietario del proceso cubren el patrocinio, el diseño, la gestión del cambio y la mejora continua del proceso y sus métricas. Este rol se asigna comúnmente a la persona que desempeña también el rol de gestor del proceso, aunque en grandes organizaciones, ambos roles pueden estar separados.
production environment	entorno de producción	See live environment.	Véase live environment.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
profit centre	centro de beneficio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Unidad de negocio que cobra por los servicios prestados. Un centro de beneficio puede ser creado con el objetivo de obtener una rentabilidad económica, la recuperación de costes o el de funcionar a pérdidas. Los proveedores de servicio de TI pueden funcionar como centros de coste o de beneficios.
pro-forma	pro forma	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Plantilla o ejemplo de documento que contiene datos de ejemplo para ser sustituidos por los valores reales una vez que estos estén disponibles.
programme	programa	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Conjunto de proyectos y actividades planificadas y gestionadas como una unidad para la obtención de unos objetivos y entregables comunes.
project	proyecto	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See <i>a/so</i> charter; project management office; project portfolio.	Es una organización temporal, con personas y otros activos, que se requieren para lograr un objetivo u otro resultado. Cada proyecto tiene un ciclo de vida que por lo general incluye inicio, planificación, ejecución y cierre. Los proyectos suelen gestionarse mediante una metodología formal, tales como proyectos en ambientes controlados (PRINCE2) o el Compendio de Conocimientos sobre Gestión de Proyectos (PMBOK) Véase <i>también</i> estatuto, oficina de gestión de proyectos, portafolio de proyectos.
project charter	acta de constitución del proyecto	See charter.	Véase acta de constitución

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Compendio de Conocimientos sobre Gestión de proyectos (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Estándar para la gestión de proyectos que es mantenido y publicado por el Instituto de Gestión de Proyectos. Para más información ver <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> . Véase también proyectos en ambientes controlados (PRINCE2).
Project Management Institute (PMI)	Instituto de Gestión de Proyectos (PMI)	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Es una asociación de miembros que contribuye con el avance de la profesión en gestión de proyectos a través de estándares y certificaciones mundialmente reconocidas, comunidades de colaboración, y un extenso programa de investigación, y oportunidades de desarrollo profesional. PMI es una organización de miembros sin fines de lucro con representación en muchos países alrededor del mundo. El PMI mantiene y publica el Compendio de Conocimientos sobre Gestión de proyectos (PMBOK), para más información ver <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> . Véase también proyectos en ambientes controlados (PRINCE2).
project management office (PMO)	oficina de gestión de proyectos (PMO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una función o grupo, responsable de la gestión del ciclo de vida de los proyectos. Véase también acta de constitución; porfolio de proyectos.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
project portfolio	porfolio de proyectos	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. See <i>also</i> charter.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una base de datos o documento estructurado utilizado para gestionar proyectos a lo largo de su ciclo de vida. El porfolio de proyectos se utiliza para coordinar los proyectos y asegurar el cumplimiento de sus objetivos de manera rentable y oportuna. Típicamente, en grandes organizaciones, el porfolio de proyectos es definido y gestionado por una oficina de gestión de proyectos. El porfolio de proyectos es importante para la gestión de servicios ya que nuevos servicios y cambios significativos son normalmente gestionados como proyectos. Véase <i>también</i> acta de constitución.
projected service outage (PSO)	interrupción del servicio proyectada (PSO)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Documento que identifica el efecto sobre los niveles de servicio de los cambios planificados, actividades de mantenimiento o los planes de pruebas.
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	proyectos en entornos controlados (PRINCE2)	The standard UK government methodology for project management. See <a href="http://www.prince-officialsite.com">www.prince-officialsite.com</a> for more information. See <i>also</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	Metodología estándar del Gobierno Británico para la gestión de proyectos. Para más información ver <a href="http://www.prince-officialsite.com">www.prince-officialsite.com</a> . Véase <i>también</i> Compendio de Conocimientos sobre Gestión de proyectos (PMBOK).
qualification	cualificación	<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 <i>also</i> validation.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Actividad que garantiza que la infraestructura TI es la apropiada y se encuentra configurada correctamente, para albergar una aplicación o servicio de TI. Véase <i>también</i> validación.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
quality	calidad	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. <i>See also</i> quality management system.	Característica de un producto, de un servicio o de un proceso para proporcionar su propio valor. Por ejemplo, un componente hardware puede ser considerado de alta calidad si rinde según lo esperado y proporciona la fiabilidad requerida. La calidad de un proceso requiere la capacidad para medir su eficacia y eficiencia o incluso para mejorarlas si resultase necesario. <i>Véase también</i> sistema de gestión de calidad.
quality assurance (QA)	aseguramiento de la calidad (QA)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Proceso responsable de garantizar que la calidad de un servicio, proceso u otro activo de servicio proporcione su valor previsto. El término aseguramiento de la calidad también se usa para referirse a una función o un equipo que realiza el aseguramiento de la calidad. Este proceso no se describe en detalle en las publicaciones centrales de ITIL. <i>Véase también</i> validación y pruebas del servicio.
quality management system (QMS)	sistema de gestión de la calidad (QMS)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. <i>See also</i> ISO 9000.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Marco de políticas, procesos, funciones, normas, directrices y herramientas que aseguran que una organización tenga una calidad adecuada para satisfacer de forma fiable los objetivos de negocio o los niveles de servicio. <i>Véase también</i> ISO 9000.
quick win	éxito rápido	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An improvement activity that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort. <i>See also</i> Pareto principle.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Actividad de mejora de la que se espera que proporcione un retorno de la inversión en un periodo corto de tiempo con relativamente poco coste y esfuerzo. <i>Véase también</i> principio de Pareto.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
RACI	RACI	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Modelo que se usa como ayuda para definir roles y responsabilidades. RACI significa encargado, responsable, consultado e informado.
reactive monitoring	monitorización reactiva	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. <i>See also</i> proactive monitoring.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Monitorización como acción en respuesta a un evento. Por ejemplo, enviando un proceso por lotes cuando un proceso anterior se completa o enviando una incidencia cuando ocurra un error. <i>Véase también</i> monitorización proactiva.
real charging	cobro real	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. <i>See also</i> notional charging.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Política de cobros en la cual se transfiere dinero real del cliente al proveedor de servicios de TI como pago por los servicios de TI prestados. <i>Véase también</i> notificación de costes.
reciprocal arrangement	acuerdo recíproco	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Opción de recuperación. Es un acuerdo entre dos organizaciones para compartir recursos en caso de emergencia; por ejemplo instalaciones con impresoras de alta velocidad o espacio en la sala de ordenadores.
record	registro	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.	Un documento que contiene el resultado u otro tipo de salida desde un proceso o actividad. Los registros son la evidencia de que una actividad tuvo lugar y podría ser en papel o formato electrónico. Por ejemplo, un informe de auditoría, un registro de incidente, o los minutos de una reunión.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
recovery	recuperación	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Recuperar un elemento de configuración o un servicio de TI al estado de funcionamiento. Recuperar un servicio de TI frecuentemente, incluye la recuperación de datos para llegar a un estado consistente. Después de la recuperación otros pasos pueden ser necesarios antes de que los servicios de TI puedan estar disponibles para los usuarios (restauración).
recovery option	opción de recuperación	<i>(ITIL Service Design)</i> A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Una estrategia para responder a una interrupción del servicio. Las estrategias comunes son: alternativa manual, arreglo recíproco, recuperación gradual, recuperación rápida, recuperación inmediata. Las opciones de recuperación pueden utilizar instalaciones dedicadas, o instalaciones de terceros compartidas por múltiples negocios.
recovery point objective (RPO)	punto objetivo de recuperación (RPO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	<i>(ITIL Operación del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> La cantidad máxima de información que puede ser perdida cuando el servicio es restaurado tras una interrupción. El punto objetivo de recuperación se expresa como una longitud de tiempo antes del fallo. Por ejemplo, un objetivo de punto de recuperación de un día debe ser soportado por copias de seguridad diarias y donde pueden ser perdidas hasta 24 horas de información. Los puntos objetivos de recuperación para cada servicio de TI deberían ser negociados, acordados y documentados y utilizados como requisitos para el diseño del servicio y los planes de continuidad de TI.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
recovery time objective (RTO)	plazo objetivo de recuperación (RTO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. <i>See also</i> business impact analysis.	<i>(ITIL Operación del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> El plazo o tiempo máximo permitido para la recuperación de un servicio de TI tras una interrupción. El nivel de servicio a ser provisto debe ser inferior a los objetivos de nivel de servicio. Los plazos objetivos de recuperación para cada servicio de TI deberían ser negociados, acordados y documentados. <i>Véase también</i> análisis de impacto de negocio.
redundancy	redundancia	<i>(ITIL Service Design)</i> Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> El uso de uno o más elementos de configuración para proporcionar una mayor tolerancia de fallos. El término redundante también tiene un significado genérico de obsoleto o de que ya no es necesario.
relationship	relación	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.	Conexión o interacción entre dos personas o cosas. En la gestión de relaciones de negocios es la interacción entre el proveedor de servicios de TI y el negocio. En la gestión de activos de servicio y configuración es el enlace entre dos elementos de configuración que identifican una dependencia o conexión entre ellos. Por ejemplo, las aplicaciones pueden ser enlazadas a los servidores sobre los que corren, los servicios de TI pueden tener muchos enlaces a todos los CIs que les contribuyen.
relationship processes	procesos de relación	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	El grupo de procesos ISO/IEC 20000 que incluye la gestión de relaciones de negocios y la gestión de proveedores.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
release	versión	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Uno o más cambios en un servicio de TI que se construyen, se prueban e se implementan de forma conjunta. Una sola versión puede incluir cambios en el hardware, software, documentación, procesos y otros componentes. También se utiliza como: entrega, liberación, lanzamiento, etc.
release and deployment management	gestión de versiones y despliegues	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Proceso responsable de la planificación, programación y control de la construcción, prueba e implementación de versiones y de proporcionar nuevas funcionalidades que son requeridas por el negocio al tiempo que protege la integridad de los servicios existentes.
release identification	identificación de versión	<i>(ITIL Service Transition)</i> A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Convención de nomenclatura utilizada para identificar una versión de forma única. La identificación de la versión habitualmente incluye una referencia al elemento de configuración y al número de versión. Por ejemplo, Microsoft Office 2010 SR2.
release management	gestión de versión	See release and deployment management.	Véase <i>también</i> gestión de versiones y despliegues
release package	paquete de versión	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Conjunto de elementos de configuración que será construido, probado e implementado en conjunto como una sola versión. Cada paquete de versión por lo general incluye una o más unidades de versión.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
release record	registro de versión	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Registro que define el contenido de una versión. Un registro de versión tiene relación con todos los elementos de configuración que se ven afectados por la versión. Los registros de versión pueden estar en el sistema de gestión de la configuración o en otra parte del sistema de gestión del conocimiento del servicio.
release unit	unidad de versión	<i>(ITIL Service Transition)</i> Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Componentes de un servicio de TI que normalmente son implementados juntos. Una unidad de implementación habitualmente incluye suficientes componentes para realizar una función útil. Por ejemplo, una unidad de versión podría ser un PC de sobremesa, incluyendo hardware, software, licencias, documentación, etc. Una unidad de versión distinta podría ser la aplicación de nóminas, incluyendo los procedimientos de operaciones de TI y la formación del usuario.
release window	ventana de versión	See change window.	Véase ventana para el cambio
reliability	fiabilidad	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Mejora del Servicio Continua)</i> Medida de cuánto tiempo un elemento de configuración o servicio de TI puede ejecutar su función acordada ininterrumpidamente. Generalmente medido como MTBF o MTBSI el término fiabilidad también puede ser utilizado para definir la probabilidad de que un proceso, función, etc. responda de la forma esperada. Véase disponibilidad.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
remediation	resolución	<i>(ITIL Service Transition)</i> Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Medidas que se han tomado para recuperarse después de un cambio o despliegue fallido. Una recuperación puede incluir un back-out, la invocación de los planes de continuidad del servicio u otras acciones diseñadas para permitir que el proceso de negocio continúe.
repair	reparación	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> El reemplazo o corrección de un elemento de configuración fallido.
request for change (RFC)	petición de cambio (RFC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Propuesta formal para que se realice un cambio. Una RFC incluye los detalles del cambio propuesto y puede registrarse en papel o electrónicamente. El término RFC se suele confundir con registro de cambio o con el cambio en sí mismo.
request fulfilment	gestión de peticiones de servicio	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Proceso responsable de administrar el ciclo de vida de todas las peticiones de servicio.
request model	modelo de petición	<i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). See also request fulfilment.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una forma repetible de hacer frente a una categoría particular de peticiones de servicio. Un modelo de petición define pasos específicos acordados que se seguirán para una petición de servicios dentro de esta categoría. Los modelos de petición pueden ser muy simples, sin necesidad de autorización (por ejemplo, restablecer una contraseña) o pueden ser más complejos, con muchos pasos que requieren autorización (por ejemplo, la prestación de un servicio existente de TI). Véase también gestión de peticiones.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
requirement	requisito	<i>(ITIL Service Design)</i> A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. See also statement of requirements.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Una declaración formal de lo que se necesita. Por ejemplo: un requisito de nivel de servicio, un requisito de proyecto o los entregables requeridos para un proceso. Véase declaración de requisitos.
resilience	capacidad de recuperación	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. See also fault tolerance.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> La habilidad de un elemento de configuración o servicio de TI para resistir a fallos o de recuperarse rápidamente tras un fallo. Por ejemplo, un cable reforzado resistirá fallos cuando esté bajo estrés. Véase tolerancia a fallos.
resolution	resolución	<i>(ITIL Service Operation)</i> Action taken to repair the root cause of an incident or problem, or to implement a workaround. In ISO/IEC 20000, resolution processes is the process group that includes incident and problem management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Acción tomada para reparar la causa raíz de una incidencia o de un problema o para implementar una alternativa. En ISO/IEC 20000, el proceso de resolución es el grupo de procesos que incluye la gestión de problemas e incidencias.
resolution processes	procesos de resolución	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	El grupo de proceso ISO/IEC 20000 que incluye la gestión de incidencias y la gestión de problemas.
resource	recurso	<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.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Término genérico que incluye infraestructura de TI, personal, dinero o cualquier otra cosa que pueda ayudar a entregar un servicio de TI. Los recursos se consideran parte del activo de una organización. Véase capacidad, activos de servicio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
response time	tiempo de respuesta	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.	Una medida del tiempo para completar una operación o transacción. Se utiliza en la gestión de capacidad como medida del rendimiento y en la gestión de incidencias como una medida del tiempo tomado para contestar una llamada o iniciar el diagnóstico.
responsiveness	capacidad de respuesta	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.	Medida del tiempo tomado para responder a algo. Podría ser un tiempo de respuesta o una transacción o la velocidad en la que un proveedor de servicio de TI responde a una incidencia o a una petición de cambio, etc.
restoration of service	restauración del servicio	See restore.	Véase restauración.
restore	restaurar	<i>(ITIL Service Operation)</i> Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Aplicación de medidas para recuperar un nivel servicio de TI para los usuarios tras reparar y recuperarse de un incidente. Este es el objetivo primario de la gestión de incidencias.
retire	retirar	<i>(ITIL Service Transition)</i> Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Eliminación permanente de un servicio de TI u otro elemento de configuración del entorno de producción. El retiro es una fase en el ciclo de vida de muchos elementos de configuración.
return on assets (ROA)	retorno sobre los activos (ROA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. See also return on investment.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una medida de la rentabilidad de una unidad del negocio u organización. El retorno sobre activos se calcula dividiendo el ingreso neto anual sobre el valor total de los activos. Véase también retorno sobre la inversión.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
return on investment (ROI)	retorno de la inversión (ROI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. <i>See also</i> net present value; value on investment.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio) (ITIL Mejora de Servicio Continua)</i> Medida del beneficio esperado en una inversión. En su significado más sencillo es el número que surge de dividir la utilidad neta de una inversión dividida por el total de la inversión. <i>Véase también</i> valor actual neto, valor de la inversión, coste total de propiedad.
return to normal	vuelta a la normalidad	<i>(ITIL Service Design)</i> The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> La fase de un plan de continuidad de servicio de TI durante el cual se restauran operaciones normales. Por ejemplo, si un centro de información alternativo ha estado en uso entonces esta fase recuperará el centro de proceso de datos primario y restaurará la capacidad de invocar planes de continuidad de servicios de TI una vez más.
review	revisión	An evaluation of a change, problem, process, project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the lifecycle, and especially after closure. The purpose of a review is to ensure that all deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. <i>See also</i> change evaluation; post-implementation review.	La evaluación de un cambio, problema, proceso, proyecto, etc. Las revisiones habitualmente se llevan a cabo en puntos predefinidos en el ciclo de vida y especialmente después del cierre. El propósito de una revisión es asegurarse de que todos los entregables han sido provistos e identificar oportunidades de mejora. <i>Véase también</i> evaluación de cambio; revisión post implementación.
rights	derechos	<i>(ITIL Service Operation)</i> Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Los permisos concedidos a un usuario o rol. Por ejemplo, el derecho a modificar una información en concreto o a autorizar un cambio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
risk	riesgo	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.	Un posible evento que podría causar daño o pérdidas o afectar la habilidad de alcanzar objetivos. Un riesgo se mide por la probabilidad de una amenaza, la vulnerabilidad del activo a esa amenaza y por el impacto que tendría en caso que ocurriera. El riesgo también puede ser definido como la incertidumbre en el resultado, y puede ser utilizado en el contexto de la medición de la probabilidad de resultados positivos, así como de resultados negativos.
risk assessment	evaluación del riesgo	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.	Los pasos iniciales de la gestión de riesgos: analizar el valor de los activos del negocio, identificando amenazas a esos activos y evaluando la vulnerabilidad de las amenazas identificadas para cada cada activo. La evaluación del riesgo puede ser cuantitativo (basado en información numérica) o cualitativa.
risk management	gestión del riesgo	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> risk assessment.	Proceso responsable de identificar, evaluar y controlar los riesgos. A veces, la gestión del riesgo también se usa para referirse a la segunda parte del proceso general, es decir después que los riesgos han sido identificados y evaluados, como en la "valoración y gestión del riesgo". Este proceso no se describe en detalle en las publicaciones centrales de ITIL. <i>Véase también</i> evaluación del riesgo

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
role	rol	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.	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridad asignadas a una persona o equipo. Un rol se define en un proceso o función. Una persona o equipo puede tener múltiples roles; por ejemplo, los roles del gestor de configuración y del gestor de cambios se pueden relizar por una sola persona. La palabra rol también se utiliza para describir el propósito de algo o para qué se utiliza.
root cause	causa raíz	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> La causa original o subyacente de una incidencia o problema.
root cause analysis (RCA)	análisis de la causa raíz (RCA)	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. See also service failure analysis.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> actividad que identifica la causa raíz que un incidente o problema. El RCA se concentra habitualmente en fallos de la infraestructura de TI. Véase también análisis de fallos de servicio.
running costs	costes de ejecución	See operational costs.	Véase coste operacional.
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Ley de los Estados Unidos que regula las prácticas financieras y el gobierno corporativo.
scalability	escalabilidad	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	Habilidad de un servicio de TI, proceso, elemento de configuración, etc. Para realizar su función acordada cuando la carga de trabajo o el alcance cambian.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
scope	alcance	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.	El límite o grado de aplicación de un procedimiento, proceso, certificación, contrato, etc. Por ejemplo, el alcance de la gestión de cambio puede incluir todos los servicios de TI en producción y elementos de configuración relacionados; el alcance de una certificación ISO/IEC 20000 puede incluir todos los servicios de TI implementados en un centro de datos específico.
second-line support	soporte de segunda línea	<i>(ITIL Service Operation)</i> The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> El segundo nivel en la jerarquía de grupos de soporte que participan en la resolución de incidencias e investigación de problemas. Cada nivel contiene más conocimientos especializados o más tiempo o más recursos.
security	seguridad	See information security management.	Véase gestión de seguridad de la información.
security management	gestión de seguridad	See information security management.	Véase gestión de seguridad de la información.
security management information system (SMIS)	sistema de información de la gestión de la seguridad (SMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para dar soporte a la gestión de seguridad de la información. El sistema de información de la gestión de la seguridad -SMIS- forma parte del sistema de gestión de seguridad de la información -ISMS-. Véase también sistema de gestión del conocimiento.
security policy	política de seguridad	See information security policy.	Véase política de seguridad de la información.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
separation of concerns (SoC)	separación de intereses (SoC)	An approach to designing a solution or IT service that divides the problem into pieces that can be solved independently. This approach separates what is to be done from how it is to be done.	Enfoque para el diseño de una solución o servicio de TI que divide el problema en partes que pueden ser resueltas de forma independiente. Este enfoque separa “lo que” se tiene que hacer de “como” se tiene que hacer.
server	servidor	<i>(ITIL Service Operation)</i> A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Ordenador que está conectado a la red y que provee funciones de software que son usadas por otros ordenadores.
service	servicio	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 <i>also</i> utility; warranty.	Un medio de entregar valor a los clientes facilitando los resultados que los clientes necesitan sin la propiedad de costes y riesgos específicos. A veces se utiliza el término ‘servicio’ como sinónimo de servicio base, servicio de TI o paquete de servicios. Véase <i>también</i> utilidad; garantía.
service acceptance criteria (SAC)	criterio de aceptación de servicio (SAC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. See <i>also</i> acceptance.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Conjunto de criterios utilizados para asegurar que un servicio de TI cumple con su funcionalidad y requisitos de calidad y que el proveedor de servicio de TI está preparado para operar el nuevo servicio de TI una vez ha sido implementado. Véase <i>aceptación</i> .
service analytics	analíticas del servicio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Técnica utilizada en la evaluación del impacto de negocio de las incidencias. Las analíticas del servicio modelan las dependencias entre elementos de configuración y las dependencias de los servicios de TI en los elementos de configuración.
service asset	activo del servicio	Any resource or capability of a service provider. See <i>also</i> asset.	Cualquier capacidad o recurso de un proveedor de servicio. Véase <i>también</i> activo.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service asset and configuration management (SACM)	gestión de la configuración y activos del servicio (SACM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. <i>See also</i> configuration management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Proceso responsable de asegurar que los activos necesarios para entregar servicios están debidamente controlados y que haya información precisa y fiable sobre esos activos además de estar disponible cuando y donde se necesite. Esta información incluye detalles de cómo se han configurado los activos y las relaciones entre ellos. <i>Véase también</i> sistema de gestión de la configuración.
service capacity management (SCM)	gestión de la capacidad del servicio (SCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. <i>See also</i> business capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Subproceso de la gestión de capacidad responsable de entender el desempeño y la capacidad de los servicios de TI. Se recopila, registra y analiza la información sobre los recursos utilizados por cada servicio de TI y el patrón de uso a lo largo del tiempo para utilizarse en el plan de capacidad. <i>Véase también</i> gestión de capacidad del negocio; gestión de capacidad de los componentes.
service catalogue	catálogo de servicios	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Base de datos o documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en producción, incluye los servicios que están disponibles para su implementación. El catálogo de servicios es parte del porfolio de servicios y contiene información sobre dos tipos de servicios de TI: los servicios de cara al cliente que son visibles para el negocio y servicios de apoyo que son requeridos por el proveedor de servicios para entregar los servicios de cara-al-cliente. <i>Véase también</i> porfolio de acuerdos con el cliente, gestión del catálogo de servicios.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service catalogue management	Gestión del Catálogo de Servicios	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso responsable de proporcionar y mantener actualizado el catálogo de servicios y asegurar que esté disponible para aquellos que estén autorizados a acceder al mismo.
service change	cambio del servicio	See change.	Véase cambio.
service charter	acta de constitución del servicio	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. See <i>also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un documento que contiene los detalles de un servicio nuevo o modificado. La introducción de nuevos servicios y los cambios importantes en los servicios están documentados en un acta y es autorizado por la gestión del porfolio de servicios. Dichas actas de servicios se pasan a la etapa de diseño dentro del ciclo de vida del servicio, en donde se desarrollan los paquetes de diseño de servicios nuevos o modificados. El término acta de constitución también se utiliza para describir el acto de autorizar el trabajo requerido en cada etapa del ciclo de vida del servicio con respecto a los servicios nuevos o modificados. <i>Véase también</i> propuesta de cambio, porfolio de servicios, catálogo de servicios.
service continuity management	gestión de la continuidad del servicio	See IT service continuity management.	Véase gestión de la continuidad de servicios de TI.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service contract	contrato de servicio	<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. <i>See also</i> customer agreement portfolio.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Un contrato para la entrega de uno o más servicios de TI. El término contrato de servicio también se emplea para referirse a un acuerdo para entregar servicios de TI tanto si es un contrato legal como un SLA. Véase también porfolio de acuerdos con el cliente.
service culture	cultura de servicio	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Cultura orientada al cliente. Los objetivos principales de una cultura de servicio son la satisfacción del cliente y la ayuda al cliente a conseguir sus objetivos de negocio.
service design	diseño del servicio	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> design.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Etapa en el ciclo de vida de un servicio. El diseño del servicio incluye el diseño de los servicios, las prácticas regulatorias, las políticas y procesos requeridos para llevar a cabo la estrategia del proveedor de servicios y facilitar la introducción de servicios en entornos que tienen soporte. El diseño del servicio incluye los siguientes procesos: la coordinación del diseño, la gestión de catálogo de servicios, la gestión del nivel de servicio, la gestión de disponibilidad, la gestión de la capacidad, la gestión de la continuidad del servicio de TI, la gestión de seguridad de la información y la gestión de suministradores. Aunque estos procesos están relacionados con el diseño de servicios la mayoría de los procesos tienen actividades que se desarrollan en varias etapas del ciclo de vida del servicio. Véase también diseño.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service design package (SDP)	paquete de diseño del servicio (SDP)	<i>(ITIL Service Design)</i> Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Documento o documentos que definen todos los aspectos de un servicio de TI y sus requisitos en cada una de las fases de su ciclo de vida. Se realiza un paquete de diseño del servicio por cada servicio de TI nuevo, cambio relevante o retirada de servicio de TI.
service desk	centro de servicio al usuario	<i>(ITIL Service Operation)</i> The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Punto único de contacto entre el proveedor de servicio y los usuarios. Un centro de servicio al usuario típico gestiona incidencias, peticiones de servicio y también maneja la comunicación con los usuarios.
service failure analysis (SFA)	análisis de fallos del servicio (SFA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Técnica que identifica las causas subyacentes de una o más interrupciones del servicio de TI. SFA identifica oportunidades y herramientas de mejora tanto de procesos del proveedor de servicios de TI como de la infraestructura de TI. SFA es más una actividad de tipo proyecto limitada en tiempo que un proceso continuo de análisis. Véase también análisis de la causa raíz.
service hours	horario del servicio	<i>(ITIL Service Design)</i> An agreed time period when a particular IT service should be available. For example, 'Monday–Friday 08:00 to 17:00 except public holidays'. Service hours should be defined in a service level agreement.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Periodo de tiempo acordado durante el que un determinado servicio de TI debe estar disponible. Por ejemplo, lunes–viernes de 08:00 a 17:00 exceptuando festivos. Las horas de servicio deben definirse en un acuerdo de nivel de servicio (SLA).
service improvement plan (SIP)	programa de mejora de servicio (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Un plan formal para implementar mejoras a un proceso o servicio de TI.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service knowledge management system (SKMS)	sistema de gestión del conocimiento del servicio (SKMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. <i>See also</i> knowledge management.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> conjunto de herramientas y bases de datos que se utiliza para gestionar conocimiento, información y datos. El sistema de gestión del conocimiento del servicio incluye el sistema de gestión de la configuración – CMS-, así como otras bases de datos y sistemas de información. El sistema de gestión del conocimiento del servicio incluye herramientas para la recopilación, almacenamiento, gestión, actualización, análisis y presentación de todos los conocimientos, información y datos que un proveedor de servicio de TI necesitará para gestionar el ciclo de vida completo de servicios de TI. <i>Véase también</i> gestión del conocimiento.
service level	nivel de servicio	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	Resultados medidos y reportados frente a uno o más objetivos de nivel de servicio. El término nivel de servicio se emplea a veces para referirse a un objetivo de nivel de servicio.
service level agreement (SLA)	acuerdo de nivel de servicio (SLA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. <i>See also</i> operational level agreement.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Acuerdo entre un proveedor de servicios TI y un cliente. El SLA describe el servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicio de TI y del cliente. Un único SLA puede cubrir varios servicios TI y/o varios clientes. <i>Véase también</i> acuerdo de nivel operacional.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service level management (SLM)	gestión de niveles de servicio (SLM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Proceso responsable de negociar SLAs y asegurar el cumplimiento de los mismos. SLM es responsable de asegurar que todos los procesos de gestión del servicio de TI, acuerdos de nivel operacional y contratos de soporte son adecuados a los objetivos de nivel de servicio acordados. SLM monitoriza y reporta los niveles de servicio y mantiene revisiones periódicas con el cliente e identifica mejoras necesarias.
service level package (SLP)	paquete de nivel de servicio (SLP)	See service option.	Véase opciones de servicios.
service level requirement (SLR)	requisito de nivel de servicio (SLR)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Requisito del cliente para un aspecto de un servicio de TI. Los SLRs se basan en objetivos de negocio y se usan para negociar los acuerdos de nivel de servicio.
service level target	objetivo de nivel de servicio	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> compromiso que se documenta en un acuerdo de nivel de servicio. Los objetivos de nivel de servicio se basan en los requisitos de nivel de servicio y son necesarios para garantizar que el servicio de TI sea capaz de cumplir con los objetivos de negocio. Estos últimos deben ser SMART y normalmente se basan en indicadores claves de rendimiento.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
service lifecycle	ciclo de vida del servicio	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.	Enfoque de la gestión de servicios que enfatiza la importancia de gestionar y coordinar en las diversas funciones, procesos y sistemas necesarios para gestionar el ciclo de vida completo de servicios de TI. El enfoque de ciclo de vida del servicio considera la estrategia, el diseño, la transición, la operación y la mejora continua de los servicios de TI. También es conocido como gestión del ciclo de vida del servicio.
service maintenance objective (SMO)	objetivo de mantenimiento del servicio (SMO)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Tiempo esperado en el que un elemento de configuración no estará disponible debido a una actividad de mantenimiento programada.
service management	gestión del servicio	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	La gestión del servicio es un conjunto de capacidades organizativas especializadas empleadas para proporcionar valor a los clientes en forma de servicios.
service management lifecycle	ciclo de vida de gestión del servicio	See service lifecycle.	Véase ciclo de vida del servicio.
service manager	gestor del servicio	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.	Término genérico para cualquier gestor dentro del proveedor de servicios; comúnmente se utiliza para referirse a un gestor de relaciones de negocios, un gerente de procesos o un alto directivo responsable de los servicios de TI en general.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service model	modelo de servicio	<p><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.</p>	<p><i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un modelo que muestra cómo los activos de servicios interactúan con los activos de los clientes para crear valor. Los modelos de servicios describen la estructura de un servicio (como los elementos de configuración se acoplan entre sí) y la dinámica del servicio (actividades, el flujo de los recursos y las interacciones). Un modelo de servicio se puede utilizar como una plantilla o como un modelo para múltiples servicios.</p>
service operation	operación del servicio	<p><i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service operation coordinates and carries out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed levels to business users and customers. Service operation also manages the technology that is used to deliver and support services. Service operation includes the following processes: event management, incident management, request fulfilment, problem management, and access management. Service operation also includes the following functions: service desk, technical management, IT operations management, and application management. Although these processes and functions are associated with service operation, most processes and functions have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> operation.</p>	<p><i>(ITIL Operación del Servicio)</i> etapa en el ciclo de vida de un servicio. La operación de servicio coordina y lleva a cabo las actividades y procesos requeridos para entregar y gestionar servicios en los niveles acordados con los usuarios de negocio y clientes. La operación de servicio también gestiona la tecnología que se utiliza para entregar y dar soporte a los servicios. La operación de servicios incluye los siguientes procesos: la gestión de eventos, gestión de incidencias, peticiones de servicio, gestión de problemas y gestión de accesos. La operación del servicio también incluye las siguientes funciones: centro de atención al usuario, gestión técnica, gestión de operaciones de TI y gestión de aplicaciones.</p> <p>Aunque estos procesos y funciones están asociados con la operación del servicio la mayoría de los procesos y funciones tienen actividades que se desarrollan en varias etapas del ciclo de vida del servicio. <i>Véase también</i> operación.</p>

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service option	opción de servicio	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una opción de utilidad y garantía ofrecida a los clientes por un servicio principal o paquete de servicios. En ocasiones las opciones del servicio se refieren como paquetes de niveles de servicio-SLP-.
service owner	propietario del servicio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. <i>See also</i> business relationship management.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Rol responsable de la gestión de uno o más servicios a través de su ciclo de vida completo. Los propietarios de servicios son fundamentales para el desarrollo de la estrategia de servicio y son responsables del contenido del porfolio de servicios. <i>Véase también</i> gestión de relaciones del negocio.
service package	paquete de servicio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Two or more services that have been combined to offer a solution to a specific type of customer need or to underpin specific business outcomes. A service package can consist of a combination of core services, enabling services and enhancing services. A service package provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> IT service.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Dos o más servicios combinados para ofrecer una solución a un tipo específico de necesidad del cliente o para soportar los resultados específicos de negocios. Un paquete de servicios puede consistir en una combinación de servicios base, servicios facilitadores y servicios complementarios. Un paquete de servicios proporciona un nivel específico de utilidad y garantía. A los clientes se les puede ofrecer una opción de utilidad y garantía a través de una o más opciones del servicio. <i>Véase también</i> servicio de TI.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service pipeline	canal de entrada de servicios futuros	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Una base de datos o documento estructurado enumerando todos los servicios de TI que se están evaluando o están en desarrollo pero que todavía no están disponibles para los clientes. El canal de entrada de servicios futuros proporciona una perspectiva de negocio de los posibles futuros servicios de TI y es parte del porfolio de servicios, que normalmente no se muestra a los clientes.
service portfolio	porfolio de servicios	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The complete set of services that is managed by a service provider. The service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services, and includes three categories: service pipeline (proposed or in development), service catalogue (live or available for deployment), and retired services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service portfolio management.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Conjunto de todos los servicios que son gestionados por un proveedor de servicios. El porfolio de servicios se emplea para gestionar el ciclo de vida completo de todos los servicios e incluye tres categorías: canal de entrada de servicios futuros (propuestos o en desarrollo); catálogo de servicios (en producción o disponibles para su despliegue) y servicios retirados. <i>Véase también</i> gestión del porfolio de servicios, porfolio de contratos.
service portfolio management (SPM)	gestión del porfolio de servicios (SPM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Proceso responsable de gestionar el porfolio de servicios. La gestión del porfolio de servicios asegura que el proveedor de servicios disponga de la combinación adecuada de servicios para cumplir los resultados de negocio demandados con un nivel de inversión adecuado.
service potential	potencial de servicio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Valor total posible de la suma de todas las capacidades y recursos de un proveedor de servicios de TI.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service provider	proveedor del servicio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. <i>See also</i> Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Organización que presta servicios a uno o más clientes internos o externos. El término de proveedor del servicio se usa a menudo como forma abreviada de proveedor de servicios de TI. <i>Véase también</i> proveedor de servicios Tipo I, proveedor de servicios Tipo II, proveedor de servicios Tipo III.
service provider interface (SPI)	interlocutor con el proveedor de servicios (SPI)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Interfaz entre el proveedor de servicios TI y un usuario, cliente, proceso de negocio o proveedor. El análisis de los interlocutores con el proveedor de servicios ayuda en la coordinación extremo a extremo de la gestión de los servicios de TI.
service reporting	presentación de informes del servicio	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Actividades que generan y entregan los informes de logros y de tendencias en comparación con los niveles de servicio. El formato, contenido y frecuencia de los informes deben ser acordados con los clientes.
service request	petición de servicio	<i>(ITIL Service Operation)</i> A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the request.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto - por ejemplo, una solicitud de información o asesoría; restablecer una contraseña o instalar una estación de trabajo para un nuevo usuario. Las peticiones de servicios son gestionadas por el proceso de peticiones de servicio, generalmente en conjunto con el centro de atención al usuario. Las peticiones de servicio pueden estar vinculadas con una solicitud de cambio como parte del cumplimiento de la petición.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service sourcing	aprovisionamiento del servicio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. <i>See also</i> insourcing; internal service provider; outsourcing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la estrategia y el enfoque para decidir si se debe prestar un servicio internamente, subcontratar a un proveedor de servicios externos o combinar los dos enfoques. Aprovevisionamiento del servicio también significa la ejecución de esta estrategia. <i>Véase también</i> insourcing; proveedor de servicios interno; outsourcing
service strategy	estrategia del servicio	<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.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Etapa del ciclo de vida de un servicio. La estrategia del servicio define la perspectiva, la posición, los planes y patrones que un proveedor de servicios necesita ejecutar para alinearse con los resultados del negocio de una organización. La estrategia del servicio incluye los siguientes procesos: gestión estratégica del servicio TI, gestión del porfolio de servicios, gestión financiera de servicios de TI, gestión de la demanda y gestión de relaciones con el negocio. Aunque estos procesos están insertos en esta fase de la estrategia de servicio la mayoría de ellos tienen actividades que se desarrollan en varias etapas del ciclo de vida del servicio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
service transition	transición del servicio	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See <i>also</i> transition.</p>	<p><i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Etapa en el ciclo de vida de un servicio. La transición del servicio asegura que los servicios nuevos, modificados o retirados satisfagan las expectativas del negocio, como se documenta en las etapas de estrategia y diseño del servicio dentro de su ciclo de vida. La transición del servicio incluye los siguientes procesos: planificación y soporte a la transición, gestión de cambios, gestión de la configuración y activos del servicio, gestión de versiones y despliegues, gestión de validación y pruebas de servicio, gestión de evaluación de cambios y gestión del conocimiento. Aunque estos procesos están asociados con la transición del servicio la mayoría de ellos tienen actividades que se desarrollan en varias etapas del ciclo de vida del servicio. Véase <i>también</i> transición.</p>
service validation and testing	validación y pruebas del servicio	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.</p>	<p><i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Proceso responsable de la validación y pruebas de un servicio de TI nuevo o modificado. La validación y pruebas del servicio se asegura de que un servicio de TI cumple sus especificaciones de diseño y satisface las necesidades del negocio.</p>
service valuation	valoración del servicio	<p><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.</p>	<p><i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Medición del coste total que supone la prestación de un servicio de TI y el valor total que tiene ese servicio de TI para el negocio. La valoración del servicio se usa para facilitar el acuerdo acerca del valor del servicio de TI entre el negocio y el proveedor de servicios de TI.</p>

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
serviceability	capacidad de servicio	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Habilidad de un tercero suministrador para cumplir los términos de su contrato. Este contrato incluye los niveles acordados de disponibilidad, mantenibilidad y fiabilidad de un elemento de configuración.
seven-step improvement process	mejora en siete pasos	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es el proceso responsable de definir y gestionar los pasos necesarios para identificar, definir, recopilar, procesar, analizar, presentar e implementar mejoras. Este proceso mide continuamente el desempeño del proveedor de servicios de TI y se realizan las mejoras a los procesos, a los servicios de TI y a la infraestructura de TI con el fin de aumentar la eficiencia, la efectividad y la rentabilidad. Las oportunidades de mejora se registran y se gestionan a través del registro de CSI.
shared service unit	unidad de servicios compartidos	See Type II service provider.	Véase proveedores de servicio Tipo II
shift	turno	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Grupo o equipo de personas que realizan un rol específico durante un periodo de tiempo fijo. Por ejemplo puede haber cuatro turnos de personal de control de operaciones de TI para dar soporte a un servicio de TI necesario las 24 horas del día.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
simulation modelling	modelo de simulación	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. <i>See also</i> analytical modelling; modelling.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Técnica que crea un modelo detallado para predecir el comportamiento de un elemento de configuración o servicio de TI. Los modelos de simulación pueden ser muy precisos pero suelen ser caros y tardan en crearse. Los modelos de simulación se crean a menudo empleando los elementos de configuración reales que se quieren modelizar, con transacciones o cargas de trabajo artificiales. Se usan en gestión de la capacidad cuando se necesitan resultados precisos. A veces son denominados comparativas de rendimiento.
single point of contact	punto único de contacto	<i>(ITIL Service Operation)</i> Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Proporcionar un único y consistente modo de comunicarse con una organización o unidad de negocio. Por ejemplo, un SPOC para un proveedor de servicios de TI se denomina usualmente centro de servicio al usuario.
single point of failure (SPOF)	punto único de fallo (SPOF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. <i>See also</i> failure.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Cualquier elemento de configuración que puede causar una incidencia cuando falla y para el que no se ha implementado una contramedida. Un SPOF puede ser tanto una persona, un paso en un proceso o actividad como un componente de la infraestructura de TI. Véase también fallo.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
SLAM chart	gráfico SLAM	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Un gráfico de monitorización de los SLA empleado para reportar y monitorizar los resultados obtenidos frente a los objetivos de nivel de servicios. Un gráfico SLAM contiene normalmente un código de colores para mostrar la medida en que cada uno de los objetivos de nivel de servicio ha sido alcanzado durante los 12 meses precedentes.
SMART	SMART	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> (Mejora Continua del Servicio) Acrónimo que ayuda a recordar que los objetivos en los acuerdos de nivel de servicio y planes de proyectos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y de tiempo determinado de duración.
snapshot	instantánea	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. See also baseline; benchmark.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Estado actual de un elemento de configuración, proceso o cualquier otro conjunto de datos registrados en un punto específico en el tiempo. Las instantáneas se pueden capturar por las herramientas de descubrimiento o por técnicas manuales, tales como una evaluación. Véase también línea base; benchmark.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
software asset management (SAM)	gestión de activos software (SAM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable de dar seguimiento e informar del uso y propiedad de los activos de software a lo largo de su ciclo de vida. Este proceso no se describe en detalle en las publicaciones centrales de ITIL.  La gestión de activos software es parte del proceso global de gestión de configuración y activos de servicio
source	fuelle	See service sourcing.	Véase contratación del servicio.
specification	especificación	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.	Definición formal de requisitos. Una especificación puede usarse para definir requisitos técnicos u operacionales, y puede ser interna o externa. Muchos estándares públicos consisten en un código de prácticas y una especificación. La especificación define el estándar frente al que una organización puede ser auditada.
stakeholder	interesado	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.	Persona que tiene una participación o intereses en una organización, proyecto, servicio de TI, etc y puede estar interesado en actividades, objetivos, recursos o entregables. Se puede incluir a los clientes, socios, empleados, accionistas, propietarios, etc., Véase también RACI.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
standard	estándar	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. <i>See also</i> guideline.	Requisito obligatorio. Por ejemplo ISO/IEC 20000 (estándar internacional), una configuración de seguridad interna estándar para Unix, o un estándar gubernamental acerca de como mantener los registros financieros. El término estándar también se emplea para definir un código de prácticas o especificación publicada por una organización de estándares como ISO o BSI. <i>Véase también</i> directriz.
standard change	cambio estándar	<i>(ITIL Service Transition)</i> A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. <i>See also</i> change model.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Un cambio pre-aprobado que es de bajo riesgo, relativamente común y sigue un procedimiento o instrucción de trabajo predeterminado. Por ejemplo restablecimiento de claves de acceso o provisión de equipamiento estándar para un nuevo empleado. No se necesitan RFCs para implementar cambios estándar y son registrados y seguidos empleando otros mecanismos como peticiones de servicio. <i>Véase</i> modelo de cambio.
standard operating procedures (SOP)	procedimientos operativos estándar (SOP)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Procedimientos empleados por la gestión de operaciones de TI.
standby	reserva	<i>(ITIL Service Design)</i> Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Término empleado para referirse a recursos que no son necesarios para entregar los servicios de TI en producción pero que están disponibles para soportar los planes de continuidad de servicio de TI. Por ejemplo un centro de datos de respaldo puede mantenerse para dar soporte a acuerdos de recuperación inmediata, intermedia o gradual.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
statement of requirements (SOR)	declaración de requisitos (SOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. <i>See also</i> terms of reference.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Documento que contiene todos los requisitos para la compra de un producto o para un servicio de TI nuevo o cambiado. Véase <i>también</i> términos de referencia.
status	estado	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.	Nombre de un campo requerido en muchos tipos de registros. Muestra la situación actual de un elemento de configuración, incidencia o problema, etc, en su ciclo de vida
status accounting	registro de estado	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Actividad responsable de registrar e informar sobre el ciclo de vida de cada elemento de configuración.
storage management	gestión de almacenamiento	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Proceso responsable de gestionar y mantener el almacenamiento de datos a lo largo de su ciclo de vida.
strategic	estratégico	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> El más elevado de los tres niveles de planificación y provisión (estratégico, táctico y operacional). Las actividades estratégicas incluyen el establecimiento de objetivos y la planificación a largo plazo para alcanzar la visión global.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
strategic asset	activo estratégico	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Cualquier activo que proporciona las bases para competencias centrales, desempeño diferenciado o ventaja competitiva sustentable o que permite a una unidad del negocio participar en las oportunidades de negocio. Parte de la estrategia del servicio consiste en identificar cómo la organización TI puede ser vista como un activo estratégico en lugar de una función administrativa interna.
strategy	estrategia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Conjunto de planes y tácticas diseñado para alcanzar objetivos definidos.
strategy management for IT services	gestión estratégica para servicios de TI	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	<i>(ITIL Estrategia de Servicio)</i> Es el proceso responsable de definir y mantener la perspectiva, posición, planes y patrones de una organización con respecto a sus servicios y a la gestión de los mismos. Una vez que la estrategia ha sido definida la gestión estratégica de servicios de TI también es responsable de garantizar que se logren los resultados previstos del negocio.
super user	super usuario	<i>(ITIL Service Operation)</i> A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Usuario que ayuda a otros usuarios y asiste en la comunicación con el centro de servicio al usuario o con otras partes del proveedor de servicios de TI. Los super usuarios normalmente proporcionan formación y soporte para incidencias menores

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
supplier	suministrador	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. <i>See also</i> supply chain; underpinning contract.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Tercero responsable de suministrar bienes o servicios que son necesarios para proporcionar servicios de TI. Ejemplos de suministradores incluyen los vendedores de hardware y software, proveedores de redes y telecomunicaciones y organizaciones de outsourcing. <i>Véase también</i> contrato de soporte, cadena de suministro.
supplier and contract management information system (SCMIS)	sistema de información de la gestión de suministradores y contratos (SCMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para apoyar la gestión de suministradores. <i>Véase también</i> sistema de gestión del conocimiento del servicio.
supplier management	gestión de suministradores	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. <i>See also</i> supplier and contract management information system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Proceso responsable de la obtención de valor por el dinero pagado a los suministradores, asegurándose que todos los contratos y acuerdos con los mismos apoyan las necesidades del negocio y que todos ellos cumplen sus compromisos contractuales. <i>Véase también</i> sistema de información de la gestión de suministradores y contratos.
supply chain	cadena de suministro	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Actividades en la cadena de valor llevadas a cabo por suministradores. Una cadena de suministro típicamente implica a múltiples suministradores, cada uno de ellos aporta valor al producto o servicio. <i>Véase</i> red de valor.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
support group	grupo de soporte	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. <i>See also</i> technical management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Un grupo de personas con capacidades técnicas. Los grupos de soporte proporcionan el soporte técnico necesitado por todo el proceso de gestión del servicio de TI. <i>Véase también</i> gestión técnica.
support hours	horario de soporte	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Tiempos u horas cuando el soporte está disponible para los usuarios. Típicamente estas son las horas en las que el centro de servicio al usuario está disponible. Las horas de soporte deben ser definidas en el acuerdo de nivel de servicio, y pueden ser distintas de las horas de servicio. Por ejemplo, las horas de servicio pueden ser 24 horas al día, pero las horas de soporte pueden ser de 07:00 a 19:00.
supporting service	servicio de soporte	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un servicio de TI que no es utilizado directamente por el negocio pero es necesario para que el proveedor de servicios de TI entregue sus servicios de cara al cliente (por ejemplo, un servicio de directorios (de archivos) o de un servicio de backup. Los servicios de soporte de TI también pueden incluir servicios que solo utiliza el proveedor de servicios de TI. Todos los servicios de soporte en producción, incluyendo los que están disponibles para su implementación, se registran en el catálogo de servicios junto con la información acerca de sus relaciones con los servicios de cara al cliente y con otros elementos de configuración.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
SWOT analysis	análisis DAFO	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Una técnica que revisa y analiza los puntos fuertes y débiles internos de una organización y las oportunidades y amenazas externas que afronta. DAFO es el acrónimo de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades
system	sistema	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A computer system including hardware, software and applications</li> <li>• 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</li> </ul> <p>A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions.</p>	<p>Es un conjunto de cosas relacionadas que trabajan juntas para lograr un objetivo común. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un sistema de computación incluyendo el hardware, software y las aplicaciones</li> <li>• Un sistema de gestión, incluyendo el marco de políticas, procesos, funciones, normas, directrices y herramientas, las cuales son planificadas y gestionadas en conjunto; por ejemplo, un sistema de gestión de calidad.</li> </ul> <p>Un sistema de gestión de base de datos o sistema operativo incluyen varios módulos de software que están diseñados para realizar un conjunto de funciones relacionadas</p>
system management	gestión de sistemas	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	La parte de la gestión del servicio de TI que se centra más bien en la gestión de la infraestructura de TI que en los procesos.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
tactical	táctico	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.	El intermedio de los tres niveles de planificación y entrega (estratégico, táctico y operacional). Las actividades tácticas incluyen los planes a medio plazo requeridos para alcanzar objetivos específicos, típicamente a lo largo de un periodo de semanas o meses.
technical management	gestión técnica	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> La función responsable de proporcionar capacidades técnicas en el soporte de los servicios de TI y en la gestión de la infraestructura de TI. La gestión técnica define los roles de los grupos de soporte así como las herramientas, procesos y procedimientos requeridos.
technical observation (TO)	observación técnica (TO)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Una técnica usada en la mejora del servicio, investigación de problemas y gestión de la disponibilidad. El personal de soporte técnico se reúne para monitorizar el comportamiento y rendimiento de un servicio de TI y realizar recomendaciones de mejora.
technical support	soporte técnico	See technical management.	Véase gestión técnica.
tension metrics	métricas de tensión	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Conjunto de métricas relacionadas, en las cuales las mejoras a una métrica tienen un efecto negativo en otra. Las métricas de tensión se diseñan para asegurar que se obtiene el equilibrio apropiado.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
terms of reference (TOR)	términos de referencia (TOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Documento que especifica los requisitos, alcance, entregables, recursos y planificación para un proyecto o actividad.
test	prueba	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. <i>See also</i> acceptance; service validation and testing.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Una actividad que verifica que un elemento de configuración, servicio de TI, proceso, etc. cumple con sus especificaciones o requerimientos acordados. Véase validación y prueba del servicio.
test environment	entorno de prueba	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Entorno controlado empleado para probar elementos de configuración, versiones, servicios de TI, procesos, etc
third party	tercera(s) parte(s)	A person, organization or other entity that is not part of the service provider's own organization and is not a customer – for example, a software supplier or a hardware maintenance company. Requirements for third parties are typically specified in contracts that underpin service level agreements. <i>See also</i> underpinning contract.	Persona, organización u otra entidad que no forma parte de la propia organización del proveedor de servicios y no es un cliente; por ejemplo, un proveedor de software o una empresa de mantenimiento de hardware. Típicamente, los requerimientos para terceros se especifican en los contratos que sustentan los acuerdos de nivel de servicio. Véase también contrato de soporte.
third-line support	soporte de tercer nivel	<i>(ITIL Service Operation)</i> The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> El tercer nivel en una jerarquía de grupos de soporte involucrada en la resolución de incidencias e investigación de problemas. Cada nivel contiene capacidades más especializadas, tiene más tiempo o emplea otros recursos.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
threat	amenaza	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.	Cualquier cosa que pueda aprovechar una vulnerabilidad. Cualquier causa potencial de un incidencia puede ser considerada una amenaza. Por ejemplo un fuego es una amenaza que puede aprovechar la vulnerabilidad de moquetas inflamables. Este término es comúnmente usado en la gestión de la información de seguridad y la gestión de continuidad del servicio de TI pero también aplica a otras áreas tales como gestión de la disponibilidad y problemas.
threshold	umbral	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'.	El valor de una métrica que debería causar la generación de un alerta o que se tome una acción de gestión. Por ejemplo, "un incidencia de prioridad 1 no resuelta en 4 horas", "más de 5 errores leves de disco en una hora", o "más de 10 cambios fallidos en un mes".
throughput	rendimiento	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Una medida del número de transacciones u otras operaciones realizadas en un tiempo fijo. Por ejemplo 5000 correos electrónicos enviados por horas o 200 E/S de disco por segundo.
total cost of ownership (TCO)	coste total de propiedad (TCO)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. <i>See also</i> total cost of utilization.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Una metodología empleada para ayudar a las decisiones de inversión. TCO establece el coste total de propiedad de un elemento de configuración a lo largo de su ciclo de vida, no sólo el coste inicial o precio de compra. <i>Véase también</i> coste total de utilización.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
total cost of utilization (TCU)	coste total de utilización (TCU)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. See <i>also</i> total cost of ownership.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Una metodología empleada para ayudar a las decisiones de inversión y provisión de servicio. TCU establece el coste total para el cliente del uso de un servicio de TI a lo largo de todo su ciclo de vida.
total quality management (TQM)	gestión total de la calidad (TQM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Una metodología para gestionar la mejora continua mediante el uso del sistema de gestión de calidad. TQM establece una cultura, involucrando a todo el personal en la organización en un proceso de continua monitorización y mejora.
transaction	transacción	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.	Una función discreta realizada por un servicio de TI. Por ejemplo, transferir dinero de una cuenta bancaria a otra. Una transacción simple puede involucrar numerosas adiciones, borrados y modificaciones de datos. Todas estas acciones se completan con éxito o ninguna es llevada a cabo.
transfer cost	coste de transferencia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a transfer cost.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un tipo de coste que registra los gastos realizados por otra parte de la organización. Por ejemplo, la organización TI puede pagar por un consultor externo que será utilizado por el departamento de finanzas, quien hará la transferencia del gasto. El proveedor de servicios de TI podría registrar esto como un coste de transferencia.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
transition	transición	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Un cambio de estado, correspondiente al movimiento de un Servicio de TI u otro elemento de configuración de un estado en su ciclo de vida al siguiente.
transition planning and support	gestión de planificación y soporte de la transición	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> El proceso responsable de la planificación de todos los procesos de transición del servicio y de la coordinación de los recursos que requieren.
trend analysis	análisis de tendencias	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> El análisis de datos para identificar patrones en el tiempo. Análisis de tendencias es usado en gestión de problemas para identificar fallos comunes o elementos de configuración frágiles y en gestión de la capacidad como una herramienta de modelización para predecir el comportamiento futuro. También es usado como una herramienta de gestión para identificar deficiencias en los procesos de gestión del servicio de TI.
tuning	puesta a punto	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.	Actividad responsable de la planificación de los cambios para hacer el uso más eficiente de los recursos. Comúnmente el término puesta a punto se utiliza en el contexto de los servicios de TI y sus componentes; forma parte de la gestión de la capacidad que también incluye la monitorización del desempeño e implementación de los cambios requeridos. También se le llama optimización, sobre todo en el contexto de los procesos y otros recursos no técnicos.

<b>Término en inglés</b>	<b>Término en español (España)</b>	<b>Definición en inglés</b>	<b>Definición en español (España)</b>
Type I service provider	proveedor de servicio Tipo I	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Un proveedor de servicio interno que está integrado dentro de una unidad de negocio. Puede haber varios proveedores de servicio de Tipo I dentro de una organización.
Type II service provider	proveedor de servicio Tipo II	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Un Proveedor de servicio interno que proporciona servicios de TI compartidos por varias unidades de negocio. Los proveedores de servicios Tipo II también son conocidos como unidades de servicios compartidos y facturan sus servicios.
Type III service provider	proveedor de servicio Tipo III	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Un proveedor de servicio que proporciona servicios de TI a clientes externos.
underpinning contract (UC)	contrato de apoyo (UC)	<i>(ITIL Service Design)</i> A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Un contrato entre un proveedor de servicios de TI y un tercero. El tercero proporciona bienes o servicios que soportan la entrega de un servicio de TI a clientes. El contrato de apoyo define objetivos y responsabilidades que son requeridas para alcanzar objetivos de nivel de servicio en uno o más SLA.
unit cost	coste unitario	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> El coste para el proveedor del servicio de TI de proporcionar un único componente de un servicio de TI. Por ejemplo el coste de un PC o de una sola transacción.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
urgency	urgencia	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Transición del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Una medida del tiempo en que una incidencia, un problema o un cambio tendrán un impacto significativo para el negocio. Por ejemplo, una incidencia de alto impacto puede tener una urgencia baja si el impacto no afectará al negocio hasta el final del año financiero. Impacto y urgencia se emplean para asignar la prioridad.
usability	usabilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> La facilidad mediante la cual una aplicación, producto o servicio de TI puede usarse. Los requerimientos de uso se incluyen a menudo en una declaración de requisitos.
use case	caso de uso	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> La técnica usada para definir la funcionalidad requerida, los objetivos y para el diseño de pruebas. Los casos de uso definen escenarios realistas que describen las interacciones entre usuarios y un servicio de TI u otro sistema.
user	usuario	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.	Una persona que usa el servicio de TI diariamente. Los usuarios son distintos a los clientes dado que algunos clientes no usan el servicio de TI directamente.
user profile (UP)	perfil de usuario (UP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Un patrón de solicitud de usuarios para servicios de TI. Cada perfil de usuario incluye uno o más patrones de actividad de negocio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
utility	utilidad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> funcionalidad que ofrece un producto o servicio para satisfacer una necesidad particular. La utilidad se puede resumir como 'lo que el servicio hace' y se puede utilizar para determinar si un servicio es capaz de cumplir con los resultados requeridos o es "adecuado para el propósito". El valor de un servicio de TI para el negocio se crea por la combinación de utilidad y garantía. <i>Véase también</i> validación y pruebas del servicio.
validation	validación	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. <i>See also</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Una actividad que asegura que un servicio de TI, un proceso, un plan u otro entregable nuevo o cambiado satisface las necesidades del negocio. La validación asegura que los requisitos de negocio son satisfechos incluso aunque estos sean cambiados desde su diseño original. <i>Véase también</i> verificación, aceptación, cualificación, validación y prueba del servicio.
value chain	cadena de valor	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Una secuencia de procesos que crea un producto o servicio que proporciona valor a un cliente. Cada paso de la secuencia se apoya en los pasos anteriores y contribuye al conjunto del producto o servicio. <i>Véase también</i> red de valor.
value for money	valor por dinero	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. <i>See also</i> cost benefit analysis.	Una medida informal de la efectividad de costes. Valor por dinero se basa a menudo en la comparación del coste de las alternativas. <i>Véase también</i> análisis coste beneficio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
value network	red de valor	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. <i>See also</i> partnership; value chain.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Un complejo conjunto de relaciones entre dos o más grupos u organizaciones. El valor es generado a través del intercambio de conocimiento, de información, de bienes o de servicios. <i>Véase también</i> alianza y cadena de valor.
value on investment (VOI)	valor de la inversión (VOI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Una medida del beneficio esperado de una inversión. VOI considera tanto los beneficios financieros como los intangibles. <i>Véase también</i> retorno de la inversión.
variable cost	coste variable	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Un coste que depende del uso del servicio de TI, cuantos productos se producen, el número y tipo de usuarios o algún otro parámetro que no puede fijarse por anticipado.
variance	varianza	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.	La diferencia entre un valor previsto y el valor real medido. Usada comúnmente en gestión financiera, gestión de la capacidad y gestión del nivel de servicio, pero podría aplicarse en cualquier área donde se empleen planes.
verification	verificación	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. <i>See also</i> acceptance; validation; service validation and testing.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Una actividad que asegura que un servicio de TI, proceso, plan u otro entregable nuevo o cambiado, es completo, preciso, fiable y está de acuerdo con su especificación de diseño. <i>Véase también</i> validación, aceptación, validación y prueba del servicio.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
verification and audit	verificación y auditoría	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Actividades responsables de garantizar que la información contenida en el sistema de gestión de la configuración sea precisa y que todos los elementos de configuración han sido identificados y registrados. La verificación incluye los controles de rutina que forman parte de otros procesos, por ejemplo verificar el serial de un PC cuando el usuario registra una incidencia. Auditoría es una revisión periódica y formal, puede ser interna o externa.
version	versión	<i>(ITIL Service Transition)</i> A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Una versión se usa para identificar una línea base específica o un elemento de configuración. Normalmente emplean una convención de nombramiento que posibilita identificar la secuencia o fecha de cada línea base. Por ejemplo aplicación de nóminas versión 3 contiene funcionalidades actualizadas de la versión 2.
vision	visión	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 <i>also</i> mission.	Una descripción de lo que la organización intenta ser en el futuro. Una visión es creada por el equipo directivo y se usa para influir en la cultura y la planificación estratégica.
vital business function (VBF)	función vital del negocio (VBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Una parte de un proceso de negocio que es crítica para el éxito del negocio. Las funciones vitales del negocio son consideraciones importantes para la gestión de la continuidad del negocio, la gestión de la continuidad del servicio de TI y la gestión de la disponibilidad.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
vulnerability	vulnerabilidad	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.	Una debilidad que puede ser aprovechada por una amenaza. Por ejemplo un puerto abierto en el cortafuegos, una clave de acceso que nunca se cambia o una alfombra inflamable. También se considera una vulnerabilidad un control perdido.
warm standby	reserva intermedia	See intermediate recovery.	Véase recuperación intermedia.
warranty	garantía	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Confirmación que un producto o servicio cumplirá con los requisitos acordados. Esto puede ser un acuerdo formal, como un acuerdo de niveles de servicio o contrato o puede ser un mensaje de marketing o una imagen de marca. La garantía se refiere a la capacidad de un servicio de estar disponible cuando sea necesario para proporcionar la capacidad requerida y para entregar la fiabilidad necesaria en términos de continuidad y seguridad. La garantía se puede resumir como "la forma en como se entrega el servicio" y se puede utilizar para determinar si un servicio es "adecuado para su uso". El valor de un servicio de TI se crea por la combinación de utilidad y garantía. Véase también validación y pruebas del servicio.
work in progress (WIP)	trabajo en curso (WIP)	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	Un estado que significa que las actividades han comenzado pero no están completadas. Es usado comúnmente como estado para incidencias, problemas, cambios etc.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
work instruction	instrucción de trabajo	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.	Un documento conteniendo instrucciones detalladas que especifican exactamente qué pasos seguir para acometer una actividad. Una instrucción de trabajo contiene mucho más detalle que un procedimiento y sólo se crea cuando se necesitan instrucciones muy detalladas.
work order	orden de trabajo	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.	Solicitud formal para llevar a cabo una actividad definida. Los órdenes de trabajo son a menudo utilizadas por la gestión de cambios y por la gestión de versiones y despliegues para pasar las solicitudes hacia las funciones de gestión técnica y gestión de aplicaciones.
workaround	solución temporal	<i>(ITIL Service Operation)</i> Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Reducción o eliminación del impacto de un incidencia o problema para el que una resolución completa no está todavía disponible. Por ejemplo, reiniciando un elemento de configuración que falla. Las alternativas para problemas se documentan en los registros de errores conocidos. Las alternativas para incidencias que no tienen asociados registros de problemas se documentan en el registro de incidencias.

Término en inglés	Término en español (España)	Definición en inglés	Definición en español (España)
workload	carga de trabajo	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.	Los recursos requeridos para entregar una parte identificable de un servicio de TI. Las cargas de trabajo pueden categorizarse por usuarios, por grupos de usuarios o por funciones dentro de un servicio de TI. Es usado para ayudar en el análisis y gestión de la capacidad, rendimiento y uso de elementos de configuración y servicios de TI. El término carga de trabajo se usa a veces como sinónimo de rendimiento.

# Abreviaturas

Abreviatura en inglés	Abreviatura en español	Significado en inglés	Significado en español
ACD	ACD	automatic call distribution	distribución automática de llamadas
AM	AM	availability management	gestión de disponibilidad
AMIS	AMIS	availability management information system	sistema de información de gestión de disponibilidad
ASP	ASP	application service provider	proveedor de servicio de aplicaciones
AST	AST	agreed service time	horario acordado de servicio
BCM	BCM	business continuity management	gestión de la continuidad del negocio
BCP	BCP	business continuity plan	plan de continuidad del negocio
BMP	BIA	Business impact analysis	análisis de impacto en el negocio
BIA	BMP	Best Management Practice	mejores prácticas de gestión
BRM	BRM	business relationship manager	gestor de relaciones con el negocio
BSI	BSI	British Standards Institution	Instituto de Normas Británicas
CAB	CAB	change advisory board	comité asesor de cambios
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	gastos de capital
CCM	CCM	component capacity management	gestión de capacidad de componentes

Abreviatura en inglés	Abreviatura en español	Significado en inglés	Significado en español
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	análisis de impacto de fallos de componentes
CI	CI	configuration item	elemento de configuración
CMDB	CMDB	configuration management database	base de datos de gestión de la configuración
CMIS	CMIS	capacity management information system	sistema de información de gestión de capacidad
CMM	CMM	capability maturity model	modelo de madurez de competencias
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	modelo integrado de madurez de competencias
CMS	CMS	configuration management system	sistema de gestión de la configuración
COBIT	COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas
COTS	COTS	commercial off the shelf	software empaquetado de un suministrador
CSF	CSF	critical success factor	factor crítico de éxito
CSI	CSI	continual service improvement	mejora continua del servicio
CTI	CTI	computer telephony integration	integración de telefonía e informática
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	datos-a-información-a-conocimiento-a-sabiduría
DML	DML	definitive media library	biblioteca definitiva de medios
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	comité asesor de cambios de emergencia
ELS	ELS	early life support	soporte temprano

Abreviatura en inglés	Abreviatura en español	Significado en inglés	Significado en español
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	modelo de competencia eSourcing para organizaciones clientes (eSCM-CL)
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	modelo de competencia eSourcing para proveedores de servicios
FTA	FTA	fault tree analysis	análisis del árbol de fallos
IRR	IRR	internal rate of return	tasa interna de retorno
ISG	ISG	IT steering group	grupo de dirección de TI
ISM	ISM	information security management	gestión de seguridad de la información
ISMS	ISMS	information security management system	sistema de gestión de seguridad de la información
ISO	ISO	International Organization for Standardization	(organización internacional de normalización)
ISP	ISP	internet service provider	proveedor de servicios de internet
IT	IT	information technology	tecnología de la información
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	gestión de la continuidad de servicios de TI
ITSM	ITSM	IT service management	gestión de servicios de TI
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	(foro de gestión de servicios de TI)
IVR	IVR	interactive voice response	respuesta interactiva de voz
KEDB	KEDB	known error database	base de datos de errores conocidos

Abreviatura en inglés	Abreviatura en español	Significado en inglés	Significado en español
KPI	KPI	key performance indicator	indicador clave de rendimiento
LOS	LOS	line of service	línea de servicio
MIS	MIS	management information system	sistema de información gerencial
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	gestión de riesgos
MTBF	MTBF	mean time between failures	tiempo medio entre fallos
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	tiempo medio entre incidencias de servicio
MTRS	MTRS	mean time to restore service	tiempo medio de restauración del servicio
MTTR	MTTR	mean time to repair	tiempo medio de reparación
NPV	NPV	net present value	valor neto actual
OLA	OLA	operational level agreement	acuerdo de nivel operacional
OPEX	OPEX	operational expenditure	gastos operativos
PBA	PBA	pattern of business activity	patrón de actividad del negocio
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	planificar-hacer-verificar-actuar
PFS	PFS	prerequisite for success	prerrequisito para el éxito
PIR	PIR	post-implementation review	revisión post-implementación
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	compendio de conocimientos sobre gestión de proyectos

Abreviatura en inglés	Abreviatura en español	Significado en inglés	Significado en español
PMI	PMI	Project Management Institute	Project Management Institute
PMO	PMO	project management office	oficina de gestión de proyectos
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	(proyectos en entornos controlados)
PSO	PSO	projected service outage	interrupción proyectada del servicio
QA	QA	quality assurance	aseguramiento de la calidad
QMS	QMS	quality management system	sistema de gestión de calidad
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	encargado, responsable, consultado e informado
RCA	RCA	root cause analysis	análisis de causa raíz
RFC	RFC	request for change	solicitud de cambio
ROA	ROA	return on assets	retorno sobre activos
ROI	ROI	return on investment	retorno de la inversión
RPO	RPO	recovery point objective	punto objetivo de recuperación
RTO	RTO	recovery time objective	plazo objetivo de recuperación
SAC	SAC	service acceptance criteria	criterios de aceptación del servicio
SACM	SACM	service asset and configuration management	gestión de configuración y activos de servicios
SAM	SAM	software asset management	gestión de activos de software

Abreviatura en inglés	Abreviatura en español	Significado en inglés	Significado en español
SCM	SCM	service capacity management	gestión de capacidad del servicio
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	sistema de información de la gestión de suministradores y contratos
SDP	SDP	service design package	paquete de diseño de servicios
SFA	SFA	service failure analysis	análisis de fallo del servicio
SIP	SIP	service improvement plan	plan de mejora de servicio
SKMS	SKMS	service knowledge management system	sistema de gestión del conocimiento del servicio
SLA	SLA	service level agreement	acuerdo de nivel de servicio
SLM	SLM	service level management	gestión de niveles de servicio
SLP	SLP	service level package	paquete de nivel de servicio
SLR	SLR	service level requirement	requisitos de niveles de servicio
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	específicos, medibles, alcanzables, relevantes y de duración determinada
SMIS	SMIS	security management information system	sistema de información de la gestión de seguridad
SMO	SMO	service maintenance objective	objetivo de mantenimiento del servicio
SoC	SoC	separation of concerns	separación de intereses
SOP	SOP	standard operating procedure	procedimientos operativos estándar

Abreviatura en inglés	Abreviatura en español	Significado en inglés	Significado en español
SOR	SOR	statement of requirements	declaración de requerimientos
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	ley Sarbanes-Oxley
SPI	SPI	service provider interface	interfaz del proveedor de servicios
SPM	SPM	service portfolio management	gestión del portafolio de servicios
SPOF	SPOF	single point of failure	punto único de fallo
TCO	TCO	total cost of ownership	coste total de propiedad
TCU	TCU	total cost of utilization	coste total de utilización
TO	TO	technical observation	observación técnica
TOR	TOR	terms of reference	términos de referencia
TQM	TQM	total quality management	gestión de calidad total
UC	UC	underpinning contract	contrato de soporte
UP	UP	user profile	perfil de usuario
VBF	VBF	vital business function	función vital del negocio
VOI	VOI	value on investment	valor de la inversión
WIP	WIP	work in progress	trabajo en curso

El logotipo del remolino (Swirl™) es una marca registrada de la Oficina del Gabinete

ITIL® es una marca registrada de la Oficina del Gabinete

PRINCE2® es una marca registrada de la Oficina del Gabinete

M\_o\_R® es una marca registrada de la Oficina del Gabinete