

Compendium IT Service Management: Terminology list in ITALIAN
Version: 2.0
Date: 2005-07-30

This terminology list has been established in 2004, in a project with participants from Italy. ITSMF chapter from Italy had official representatives in the project team, and have formally agreed to this unique list. The list is meant to support the dissemination of ITSM knowledge and information in the Italian language in such a way that one common terminology is used in all Italian speaking communities. The project to establish this terminology list is an initiative of Jan van Bon, chief editor of ITSM publications, working in Inform-IT/Editors & Innovators, and representing ITSMF-NL as vice-chair in the ITSMF-International Publications Executive Sub Committee.

ENGLISH TERM	Italian Term	Italian synonym	Notes for using the term
A Absorbed overhead	Costo generale assorbito		
Absorption costing	Metodo del costo complessivo		
Acceptance	Accettazione	Approvazione	
Acceptance criteria	Criteri di accettazione	Criteri di approvazione	
Acceptance environment	Ambiente di collaudo		
Acceptance test	Prova di collaudo	Collaudo	
Access control	Controllo accessi		
Accounting	Contabilità	Gestione degli utenti / clienti	
Accuracy	Precisione	Accuratezza, pertinenza	
Action lists	Lista delle azioni	Tabulato delle azioni	
Activity Based Costing (ABC)	Determinazione dei Costi Basata sulle Attività (ABC)		
Adaptive maintenance	Manutenzione adattiva		Manutenzione sw che consente di far funzionare un programma in un altro ambiente
Additive maintenance	Manutenzione evolutiva		
Activity Network	Diagramma delle attività		
Adjustability	Facilità di regolazione	Capacità di adattamento	
Adjustment	Revisione		
Agent	Operatore		
AgreedService Time (AST)	Tempo di servizio concordato (AST)		
Alert	Allarme		
Alert phase	Fase di allarme		
Allocated cost	Costo allocato		
Application	Applicazione		
Application maintenance	Manutenzione applicativa	Manutenzione delle applicazioni	
Application management	Application Management		
Application sizing	Dimensionamento delle applicazioni		
Application software	Software applicativo		
Apportioned cost	Costo ripartito	Costo suddiviso	
Architecture	Architettura		
Archive	Archivio		
Asset	Asset	Bene	
Asset management	Asset management		
Assurance	Garanzia	Assicurazione	
Attributes	Attributi		
Audit	Audit	Verifica / Controllo	
Auditability	Facilità di verifica	Verificabilità / Controllabilità	
Authentication	Autenticazione		
Authenticity	Autenticità		
Authorisation	Autorizzazione		
Automatic Call Distribution (ACD)	Distribuzione automatica delle chiamate (ACD)	Assegnazione automatica delle chiamate (ACD)	
Availability	Disponibilità		
Availability management	Availability Management	Gestione della disponibilità	
Availability Management Database (AMDB)	Availability Management Database (AMDB)		
B Back-out Plan	Piano di Back-out	Piano di Roll-back	
Backup	Backup		
Balanced Scorecard (BSC)	Balanced Scorecard (BSC)	Scheda di valutazione bilanciata	
Baseline	Baseline	Base di riferimento	Insieme dei componenti di riferimento
Baseline security	Baseline della sicurezza		
Batch processing rate	Tasso di elaborazione per lotti	Tasso di elaborazione batch	
Benchmark	Benchmark	Modello di riferimento	
Benefits	Benefici		
Benefits realization	Realizzazione dei benefici		
Biometrics	Biometrica		
Board of Management	Consiglio di Amministrazione		
BS7799	BS7799		
Budgeting	Pianificazione e Gestione del budget		
Bug	Bug	Errore di programmazione	
Build	Build (sviluppo)	Compilazione	
Building environment	Ambiente di sviluppo	Ambiente di compilazione	
Business	Business	Azienda	
Business capacity management	Business capacity management		
Business Case	Business Case		
Business continuity	Business Continuity	Continuità del business	
Business Continuity Management (BCM)	Business Continuity Management (BCM)		
Business continuity planning	Pianificazione della Business Continuity		
Business function	Funzione di business		
Business Impact Analysis (BIA)	Analisi dell'Impatto sul Business (BIA)		
Business Management	Gestione del Business	Business Management	
Business process	Processo di business	Business process	
Business recovery objective	Obiettivo di business recovery	Obiettivo di ripristino del business	
Business recovery plan framework	Framework del piano di business recovery		
Business recovery plans	Piani di Business recovery		
Business recovery team	Business recovery team	Gruppo per il ripristino del business	
Business Recovery Management (BRM)	Business Recovery Management (BRM)		
Business request	Richiesta di business	Esigenza di business	
Business Unit (BU)	Business Unit (BU)	Unità di business	

Bypass	Bypass		Esclusione, aggiramento di un qualcosa
C Call	Chiamata		
Call center	Call Center	Centro di supporto	
Capacity Database (CDB)	Capacity Database (CDB)	Database della Capacità (CDB)	
Capacity management	Capacity Management		
Capacity plan	Piano delle Capacità		
Capacity planning	Pianificazione della capacità		
Capital investment appraisal	Stima dell'investimento del capitale		
Capitalization	Capitalizzazione		
Category	Categoria		
CCTA Risk Analysis and Management Method CRAMM	CCTA Metodo di Gestione e Analisi dei Rischi (CRAMM)		
Central point of contact	Punto centrale di contatto		
Central processing	Centro Elaborazione Dati		
Central service desk	Service Desk Centrale		
Certificate	Certificato	Certificazione	
Certification Authority (CA)	Certification Authority (CA)		
Certify	Certificare		
Change	Cambiamento		
Change Advisory Board (CAB)	Comitato Consultivo sui Cambiamenti (CAB)		
Change Advisory Board /Emergency Committee (CAB/EC)	Comitato Consultivo sui Cambiamenti/ Comitato d'Emergenza (CAB/EC)		
Change authority	Autorità per i cambiamenti		
Change budget	Budget per i cambiamenti		
Change builder	Sviluppatore della procedura di cambiamento		
Change control	Controllo dei cambiamenti		
Change document	Documento dei cambiamenti		
Change history	Cronologia dei cambiamenti		
Change log	Registro dei cambiamenti		
Change management	Change Management	Gestione dei cambiamenti	
Change manager	Responsabile dei cambiamenti	Change manager	
Change model	Modello di gestione dei cambiamenti	Change Model	
Change plan	Piano dei cambiamenti		
Change processing	Elaborazione dei cambiamenti	Adozione dei cambiamenti	
Change Record	Registrazione dei cambiamenti		
Change request	Richiesta dei cambiamenti		
Chargeable unit	Unità fatturabile	Unità addebitabile	
Charging	Addebito	Calcolo dell'addebito	
Checkpoint	Checkpoint Meeting		Stato Avanzamento Lavori. Verifica del progresso delle attività del team secondo il piano (tempi) di solito con un riunione.
CI level	Livello del CI		
Clarity	Chiarezza	Visibilità	
Classification	Classificazione		
Clean desk	Scrivania ordinata/pulita	Tavolo in ordine	
Client	Client	Postazione utente	
Cold standby	Ripristino graduale, a freddo (cold standby)		
Command, control and communications	Comando, controllo e comunicazioni		
Communication facility	Risorse di comunicazione	Servizi(o) di comunicazione	
Communication Plan	Piano di Comunicazione		
Compatibility	Compatibilità		
Completeness	Completezza	Integrità	
Complexity	Complessità		
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	Analisi dell'impatto a seguito del guasto sui componenti (CFIA)		
Compromise	Compromettere		
Computer	Computer		
Computer Aided Systems Engineering (CASE)	Computer Aided Systems Engineering (CASE)	Ingegneria dei sistemi assistita da elaboratore (CASE)	
Computer center	Centro informatico	CED (Centro d'elaborazione dati)	
Computer operations	Elaborazione Dati		
Computer platform	Piattaforma informatica		
Computer system	Sistema informatico		
Computer Telephony Integration (CTI)	Computer Telephony Integration	Integrazione Voce Dati (CTI)	
Concession	Concessione		
Confidentiality	Riservatezza		
Confidentiality, Integrity and Availability (CIA)	Riservatezza, Integrità e Disponibilità (CIA)		
Configuration	Configurazione		
Configuration audit	Audit della configurazione		
Configuration baseline	Baseline di Configurazione	Configurazione di riferimento	
Configuration control	Controllo delle configurazioni		
Configuration documentation	Documentazione delle configurazioni		
Configuration identification	Identificazione delle configurazioni		
Configuration Item (CI)	Elemento di Configurazione (CI)		
Configuration management	Configuration Management	Gestione della configurazione	
Configuration Management Database (CMDB)	Configuration Management Database (CMDB)	Database per la gestione delle configurazioni (CMDB)	
Configuration management plan	Piano di gestione delle configurazioni		
Configuration manager	Responsabile delle configurazioni	Configuration manager	
Configuration status account	Resoconto dello stato della configurazione		
Configure	Configurare		
Connectivity	Connettività		
Contingency budget	Budget della contingenza	Budget per l'emergenza	Responsabile delle emergenze
Contingency manager	Gestore della contingenza / Contingency Manager	Responsabile delle emergenze	L'accadimento di un possibile evento, occorrenza, circostanza

Contingency plan	Piano della contingenza	Piano delle emergenze	Un piano che fornisce decisioni e misure straordinarie che devono essere intraprese se si verificano determinate circostanze, al di fuori del controllo di un progetto.
Contingency planning	Pianificazione della contingenza	Pianificazione delle emergenze	
Contingency planning and control	Pianificazione e controllo delle contingenze	Pianificazione e controllo delle emergenze	
Continuity	Continuità		
Continuity manager	Responsabile della continuità	Continuity Manager	
Continuous availability	Disponibilità continua		
Continuous operation	Operatività continua	Funzionamento continuo	
Contract	Contratto		
Control	Controllo		
Controllability	Controllabilità	Verificabilità	
Cookie	Cookie		
Correctability	Possibilità di correzione	Correggibilità	
Corrective controls	Controlli correttivi		
Corrective maintenance	Manutenzione correttiva		
Corrective measures	Misure correttive		
Cost	Costo		
Cost effectiveness	Efficacia dei costi	Convenienza	
Cost management	Gestione dei costi		
Cost plus	Costo + % Markup		
Cost unit	Unità di costo		
Costing	Determinazione dei costi		
Countermeasure	Contromisura		
Cracker	Pirata informatico	Cracker	
Crisis	Crisi		
Crisis Management	Gestione delle crisi		
Critical path	Percorso critico		
Cryptanalysis	Crittoanalisi		
Cryptography	Crittografia		
Customer	Cliente	Customer	
Customer liaison	Relazione con il cliente		
Customer Relationship Management (CRM)	Customer Relationship Management (CRM)	Gestione delle relazioni con il cliente (CRM)	
Customer Satisfaction Survey (CSS)	Indagine sulla soddisfazione del cliente		
Cycle Time	Tempo di trattamento		
D Data	Dati		
Data center	Data Center	Centro Elaborazione Dati (CED)	
Data collection	Raccolta dati		
Data infrastructure	Infrastruttura di dati		
Data mining	Data mining		Estrazione dei dati
Data warehouse	Data warehouse (DWH)		
Database	Database	Base dati, base dei dati	
Decryption	Decryptare		
Definitive Hardware Store (DHS)	Deposito di Riferimento dell'Hardware (DHS)		Contiene pezzi di ricambio e stocks di hardware
Definitive Software Library (DSL)	Libreria di Riferimento del Software (DSL)		Repository che mantiene le versioni definitive autorizzate (master copies) di tutti i CS del software
Degradation	Degradazione	Deterioramento	
Deliverable	Deliverable (risultati)		
Delta release	Delta release	Rilascio differenziale	
Demand management	Gestione della richiesta		
Deming Circle	Cerchio di Deming		
Department	Reparto	Ufficio	
Dependency	Dipendenza		
Deployment	Deployment		
Depreciation	Deprezzamento	Svalutazione, Ammortamento	
Detection controls	Controlli di rilevazione		
Detection measures	Misure di rilevazione		
Detection time	Tempo di rilevazione		
Development environment	Ambiente di sviluppo		
Differential charging	Costo differenziale	Tariffazione differenziale	
Digital signature	Firma digitale		
Direct cost	Costo diretto		
Disaster	Disastro	Calamità	
Disaster recovery	Disaster recovery	Recupero da un disastro	
Disaster recovery management	Gestione del Disaster recovery		
Disaster recovery plan	Piano di Disaster recovery		
Disaster recovery planning	Pianificazione del Disaster recovery		
Discounted cash flow	Flusso monetario attualizzato	Discounted cash flow	
Discounting	Attribuzione dello sconto	Calcolo dello sconto	
Distributed computing	Capacità di calcolo distribuita		
Distributed system	Sistema distribuito		
Disruption	Interruzione		
Documentation	Documentazione		
Domain	Dominio		
Downtime (DT)	Downtime (DT)	Tempo d'indisponibilità	
E EDP-audit	Audit EDP	Ispezione EDP	
Effectiveness	Efficacia		
Efficiency	Efficienza		
Elapsed time	Tempo trascorso		
Elements of cost	Voci di costo	Elementi di costo	
Emergency fix/release	Release/fix d'emergenza		
Emergency release	Release di emergenza		

Encipher	Cifrare		
Encryption	Crittografia		
End Project Report	Rapporto di fine progetto		
End stage assessment	Valutazione di fine fase		
End Stage Report	Rapporto di fine fase		
End User	Utente finale		
End User Availability (EUA)	Disponibilità per l'utente finale		
End User Down Time (EUDT)	Tempo di Downtime per l'utente finale	Tempo d'indisponibilità per l'utente finale	
End User Processing Time (EUPT)	Tempo di Elaborazione per l'Utente Finale (EUPT)		
Environment	Ambiente		
Equipment level	Livello d'equipaggiamento		
Error	Errore		
Error control	Controllo degli errori		
Escalation	Escalation	Coinvolgimento dei responsabili	Escalation verso livelli a maggiore responsabilità di un problema non risolto da livelli inferiori
Escalation threshold	Soglia di escalation		
Escrow	Impegno		
Evaluation	Valutazione		
Executive Committee	Comitato Esecutivo		
Event	Evento	Avvenimento	
Exception	Eccezione		Una situazione dove è possibile prevedere che ci sarà una deviazione oltre la tolleranza definita negli accordi stabiliti
Exception assessment	Valutazione dell'eccezione		
Exception Plan	Piano per l'Eccezione		
Exception Report	Rapporto per l'Eccezione		
Exclusiveness	Esclusività		
Executive	Executive	Esecutivo	
Expert Service Desk	Service Desk Esperto		
Expert system	Sistema esperto		
Expert user	Utente esperto		
Exploitation	Sfruttamento	Utilizzazione a proprio vantaggio	
External audit	Audit esterno	Verifica esterna	
External target	Target esterno	Obiettivo esterno	
F Facilities (environmental)	Risorse (ambientali)		
Facilities management	Facilities management	Gestione delle risorse (tecniche)	
Failure	Guasto		
Fault	Malfunzionamento		
Fault tolerance	Tolleranza ai malfunzionamenti		
Fault Tree Analysis (FTA)	Analisi della struttura dei malfunzionamenti (FTA)	Fault Tree Analysis (FTA)	
Feasibility study	Studio di Fattibilità		
Financial management for IT services	Gestione finanziaria per i servizi informatici		
Financial year	Anno fiscale		
First Line Support	Supporto di Primo Livello		
First time fix rate	Percentuale di risoluzione in prima istanza		
Fix	Correzione	Fix	
Fix notes	Note di correzione		
Flexibility	Flessibilità		
Follow-on Action Recommendations	Indicazioni postprogetto	Raccomandazioni postprogetto	
Forward Schedule of Changes (FSC)	Piano Anticipato dei Cambiamenti (FSC)	Schedulazione dei cambiamenti	
Framework	Framework	Struttura	
Full cost	Costo Totale		
Full release	Release completa	Release completa	
Functional escalation	Escalation funzionale		
Functional maintenance	Manutenzione funzionale		
Functional management	Gestione funzionale		
G Gantt chart	Diagramma di Gantt		
Gate Review	Verifica di Passaggio		
Going rate	Prezzo corrente		
Gradual recovery, Cold Stand-by	Ripristino graduale, a freddo		
H Hacker	Hacker	Pirata informatico	L'hacker si limita a violare i sistemi altrui, senza fare danni. A differenza del cracker il cui scopo è proprio quello di creare con dolo dei problemi ai sistemi violati.
Hard charging	Fatturazione diretta		
Hardware	Hardware		
Helpdesk	Help Desk	Centro d'assistenza	
Helpfulness	Utilità		
Hierarchical escalation	Escalation gerarchica		
Highlight Report	Highlight Report		
Hoax	Falsi appelli alla solidarietà		
Hot standby	Ripristino a caldo (hot standby)	Possibilità di ripristino immediato	
I ICT	ICT		
ICT Infrastructure Management	ICT Infrastructure Management (ICTIM)		
ICT Steering Group (ISG)	Gruppo di Governo ICT (ISG)		
Identification of CI	Identificazione del CI		
Immediate recovery, Hot stand-by	Ripristino immediato, a caldo		
Impact	Impatto		
Impact analysis	Analisi degli impatti		
Impact code	Codice d'impatto		
Impact scenario	Scenario d'impatto		
Implementation	Implementazione	Realizzazione	

Incident	Incidente		Un incidente è ogni evento il quale non è parte di una operazione standard di un servizio e il quale causa, o potrebbe causare una interruzione a, o una riduzione nella qualità di quel servizio.
Incident call	Chiamata relativa un incidente		
Incident life cycle	Ciclo di vita degli incidenti		
Incident management	Incident Management	Gestione degli incidenti	
Incident Manager	Responsabile degli Incidenti		
Incident processing	Trattamento degli incidenti		
Incident Report (IR)	Report sull'Incidente (IR)	Rapporto sull'incidente	
Indirect cost	Costo indiretto		
Information	Informatica		
Information & Communication Technology (ICT)	Information & Communication Technology (ICT)		
Information function	Funzione informatica		
Information Security	Sicurezza Informatica		
Information security plan	Piano della sicurezza informatica		
Information security policy	Policy della sicurezza informatica		
Information system	Sistema informatico		
Information technology (IT)	Information technology (IT)		
Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	Information Technology Infrastructure Library (ITIL)		
Informed customer	Cliente informato		
Infrastructure	Infrastruttura		
Initiator	Iniziatore	Richiedente	
Install	Installare		
Installability	Installabilità	Facilità d'installazione	
Installation	Installazione		
Integrated life-cycle management (ILM)	Gestione integrata del ciclo di vita		
Integration	Integrazione		
Integrity	Integrità		
Intelligent customer	Cliente intelligente		
Interactive processing rate	Tasso di elaborazione interattiva		
Interconnectivity	Interconnettività		
Interface	Interfaccia		
Interfaceability	Interfacciabilità		
Intermediate recovery	Ripristino intermedio		
International Organisation for Standardization (ISO)	Organizzazione internazionale per la standardizzazione (ISO)		
Interoperability	Interoperabilità		
Inventory management	Gestione dell'inventario		
Investigate	Ricercare		
Invocation (of business recovery plans)	Attivazione (del piano di ripristino del business)		
Invocation (of stand by arrangements)	Attivazione (dei dispositivi in stand by)		
Invocation and recovery phase	Fase di chiamata e di ripristino		
ISO quality standards	Norme di qualità ISO	Standard di qualità ISO	
ISO9001	ISO 9001		
Issue Log	Registro delle questioni		
IT	Information Technology	IT	Tecnologie informatiche
IT audit	Audit IT		
IT Availability Metrics Model (ITAMM)	Modello di misurazione della disponibilità IT	Modello di misurazione della disponibilità informatica	
IT directorate	Direzione IT	Direzione informatica	
IT infrastructure	Infrastruttura IT	Infrastruttura informatica	
IT Infrastructure Library (ITIL)	IT Infrastructure Library (ITIL)		
IT management	Direzione IT	Gestione IT	
IT manager	Responsabile IT	IT manager	
IT service	Servizio IT		
IT Service Continuity Management (ITSCM)	IT Service Continuity Management (ITSCM)	Gestione per la continuità dei servizi informatici (ITSCM)	
IT service continuity manager	IT service continuity manager	Responsabile della continuità dei servizi informatici	
IT service continuity plan	Piano di continuità dei servizi informatici		
IT service continuity planning	Pianificazione della continuità dei servizi informatici		
IT Service Management (ITSM)	IT Service Management (ITSM)	Gestione dei servizi informatici (ITSM)	
IT service provider	Fornitore/Provider di servizi informatici	IT service provider	
ITIL	ITIL		
K Key	Chiave		
Key Business Driver	Key Business Driver		
Key Performance Indicator (KPI)	Indicatore Chiave di Performance (KPI)	Key Performance Indicator (KPI)	
Key Success Factor (KSF)	Fattore critico di successo (KSF)	Key Success Factor (KSF)	
Knowledge engineering	Ingegneria della conoscenza		
Knowledge-based system	Sistema basato sulla conoscenza		
Known Error (KE)	Errore Noto	Errore Conosciuto	Problema la cui radice della causa è stata determinata
Known error database	Database degli Errori Noti		
Known Error Record (KER)	Registro degli Errori Noti (KER)	Record degli Errori Noti	
L Learnability	Facilità d'apprendimento		
Legacy system	Sistema Legacy		
Lessons Learned Report	Lessons Learned Report		
Life cycle	Ciclo di vita		
Life-cycle management	Gestione del ciclo di vita		
Live environment	Ambiente di produzione		
Load	Carico		
Local (distributed) Service Desk	Service Desk Locale (distribuito)		
Logging	Registrazione		

	Logical control	Controllo logico		
	Logical measure	Misura logica		
M	Maintainability	Possibilità di manutenzione	Facilità di effettuare la manutenzione	
	Maintenance	Manutenzione		
	Maintenance window	Finestra operativa di manutenzione		
	Major Incident	Incidente Critico		
	Major Incident Management (MIM)	Gestione degli incidenti critici	Gestione dei major incident	
	Manageability	Facilità di gestione		
	Management	Gestione		
	Management information	Informazioni di gestione	Informazioni gestionali	
	Marginal Cost	Costo marginale		
	Market price	Prezzo di mercato		
	Matching	Corrispondenza		
	Maturity level	Livello di maturità	Maturità	
	Mean Time Between Failures (MTBF)	Tempo medio fra i guasti (MTBF)	Mean Time Between Failures (MTBF)	Tempo medio fra il ripristino del servizio da un incidente e l'occorrenza di un successivo incidente, anche noto come uptime
	Mean Time Between System Incidents (MTBSI)	Tempo medio fra gli incidenti del sistema (MTBSI)	Tempo medio tra due interruzioni di sistema	Tempo medio fra l'occorrenza di due incidenti consecutivi. Il MTBSI è la somma dell' MTTR e MTBF.
	Mean Time To Repair (MTTR)	Durata media della riparazione (MTTR)		Tempo medio fra l'occorrenza di un guasto ed il ripristino del servizio, anche conosciuto come downtime.
	Metric	Metrica		
	Mission statement	Dichiarazione della missione		
	Modeling	Modellazione		
	Modification	Modifica		
	Monitoring	Monitoraggio		
N	Network	Rete	Network	
	Network Administrator	Amministratore di rete		
	Network Management	Network Management	Gestione della Rete	
	Network Manager	Responsabile della rete	Gestore della Rete	
	Nonrepudiation	Non ripudio	Non rifiuto	
	Notional Charging	Addebito teorico		
O	Observation point	Punto d'osservazione		
	Off-Specification	Fuori Specifica		
	Open Systems Interconnection (OSI)	Interconnessione dei sistemi aperti (OSI)		
	Operational	Operativo	In servizio, disponibile per il servizio	
	Operational Costs	Costo operativo		
	Operational Document Library	Libreria Documentale Operativa (ODL)		
	Operational Level Agreement (OLA)	Contratto dei livelli operativi (OLA)	Accordo sui livelli operativi interni (OLA)	
	Operational process	Processo operativo		
	Operational reliability	Affidabilità operativa		
	Operations	Esercizio		L'utilizzo del termine "operations" fa riferimento a tutte quelle attività svolte per l'erogazione del servizio
	Operations department	Reparto di esercizio		
	Opportunity Cost (or true cost)	Costo opportunità (o costo reale)		
	Organisational controls	Controlli organizzativi		
	Organisational measures	Misure organizzative		
	Outcome	Risultato		
	Outsourcing	Outsourcing		
	Overheads	Sovraccarichi		E' un aggettivo che indica il superamento di valori soglia, quindi sovraccarichi, se riferito ad elaborazioni informatiche
	Owner	Owner	Proprietario	
P	Package release	Package release	Rilascio a pacchetto	Messa in produzione a pacchetti
	Password	Password		
	Patch	Patch	Correzione, modifica di un programma	
	Penalty clause	Clausola penale	Penale	
	Peer review	Revisione super partes		
	Percentage Utilization	Percentuale di utilizzo		
	Performance	Performance	Prestazione	
	Performance indicator (PI)	Indicatore di Performance (PI)		
	Performance management	Performance Management	Gestione delle prestazioni	
	Personal Computer (PC)	Personal Computer (PC)		
	Phase	Fase		
	Physical control	Controllo fisico		
	Physical measures	Misure fisiche		
	Policy	Policy	Norme / Politiche	
	Portability	Portabilità		
	Post Implementation Review (PIR)	Revisione Post Implementazione (PIR)	Post Implementation Review (PIR)	
	Post-project review	Revisione post-progetto		
	Preventive controls	Controlli preventivi		
	Preventive maintenance	Manutenzione preventiva		
	Preventive measures	Misure preventive		
	Pricing	Stima dei prezzi	Determinazione del prezzo	
	Prime Cost	Costo principale		A seconda dei contesti potrebbe essere tradotto come Prezzo iniziale (o primo prezzo o prezzo precedente una contrattazione)
	PRINCE2	PRINCE2		
	Priority	Priorità		
	Private key	Chiave privata		
	Proactive problem management	Gestione proattiva dei problemi		

Problem	Problema		Descrive una situazione non desiderabile, che indica la radice delle cause non conosciute di uno o più incidenti esistenti o potenziali
Problem analysis	Analisi dei problemi		
Problem control	Controllo dei problemi		
Problem diagnosis	Diagnosi dei problemi		
Problem management	Problem Management	Gestione dei problemi	
Problem manager	Responsabile dei problemi		
Problem processing	Elaborazione dei problemi		
Problem Record	Record del problema	Registrazione del problema	
Procedure	Procedura		
Process	Processo		
Process control	Controllo dei processi		
Process improvement plan	Piano di miglioramento dei processi		
Process manager	Responsabile del processo		
Process owner	Process owner	Proprietario del processo	
Processing rate	Tasso di elaborazione		
Producer	Produttore		Questo ruolo rappresenta il creatore(i) di un prodotto che è soggetto ad un Controllo di Qualità.
Product	Prodotto		
Product Based Planning	Pianificazione Basata sui Prodotti		
Product Breakdown Structure	Struttura di suddivisione del prodotto		
Product Checklist	Lista di Controllo del Prodotto		
Product Description	Descrizione del prodotto		
Product Flow Diagram	Diagramma di flusso del prodotto		
Production	Produzione		
Production environment	Ambiente di produzione		
Production plan	Piano di produzione		
Program	Programma		
Programme	Programma		Insieme di progetti selezionati, pianificati e gestiti in modo coordinato
Project	Progetto		
Project Assurance	Garanzia di Progetto		
Project Brief	Project Brief		
Project closure notification	Notifica di chiusura del progetto		
Project closure recommendation	Raccomandazione di chiusura del progetto		
Projected Service Availability (PSA)	Previsione della Disponibilità del Servizio (PSA)		
Project Initiation Document (PID)	Documento di Inizio del Progetto (DIP)		
Project Issue	Questione di progetto		Termine utilizzato per descrivere qualsiasi problematica o una Richiesta di Cambiamento emersa durante il progetto. Possono riguardare tutto ciò che ha a che fare con il progetto.
Project management	Project management		
Project management team	Project management team		
Project Manager	Project Manager		
Project Mandate	Mandato del Progetto		
Project Plan	Project Plan		
Project Quality Plan	Piano di Qualità del Progetto		
Project records	Documentazione di progetto		
Project start-up notification	Notifica di avvio del progetto		
Project support office	Ufficio di supporto al progetto		
Public key	Chiave pubblica		
Public Key Infrastructure (PKI)	Infrastruttura a Chiave Pubblica (PKI)		
Purchasing department	Reparto acquisti		
Q Quality	Qualità		
Quality assurance (QA)	Quality assurance (QA)		
Quality control	Controllo della qualità		
Quality level	Livello di qualità		
Quality management	Gestione della qualità		
Quality management system	Sistema di gestione della qualità		
Quality plan	Piano di qualità		
Quality policy	Policy della qualità		
Quality Review	Revisione della qualità		
Quality surveillance	Supervisione della qualità		
Quality system	Sistema di qualità		
Quality system review	Revisione del sistema di qualità		
Query	Interrogazione		
Quick Fix	Correzione rapida		
R Reaction time	Tempo di reazione		
Reciprocal Arrangement	Disposizione reciproca		
Record	Record, verbo Registrare		
Recoverability	Facilità di ripristino		
Recovery	Ripristino	Recupero	
Recovery time	Tempo di ripristino		
Reference Data	Dati di riferimento		
Register	Registro, verbo Rilevare		
Registration	Registrazione		
Registration Authority (RA)	Registration Authority (RA)		
Relationships	Relazioni		
Release	Release		Rilascio di qualsiasi NUOVO hw o sw da implementare nell'ambiente di esercizio
Release management	Release Management		
Release notes	Note di release		
Release policy	Policy di release		

Release unit	Unità di release		
Reliability	Affidabilità		
Repair time	Tempo di riparazione		
Repairability	Riparabilità		
Replaceability	Facilità di sostituzione		
Report	Report	Rapporto	
Reporting	Reporting		
Repressive controls	Controlli repressivi		
Repressive measures	Misure repressive		
Request for Change (RFC)	Richiesta di Cambiamento (RFC)		Una form, o screen, usata per registrare i dettagli di una richiesta per un cambiamento a ogni Configuration Item (CI) all'interno dell'infrastruttura o alle procedure e items associati con l'infrastruttura.
Resilience	Tolleranza (al guasto)		
Resolution	Risoluzione		
Resolution time	Tempo di risoluzione		
Resource capacity management	Resource capacity management		
Resource cost	Costo delle risorse		
Resource management	Gestione delle risorse		
Resource requirements	Requisiti delle risorse		
Resource unit costs	Costi unitari delle risorse		
Resources	Risorse		
Response rate	Tasso di risposta		
Response time	Tempo di risposta		
Restoration (of service)	Ripristino (del servizio)		
Return On Capital Employment (ROCE)	Rendimento del capitale investito (ROCE)		
Return On Investment (ROI)	Rendimento dell'investimento (ROI)	Return On Investment (ROI)	
Return to normal phase	Ritorno alla fase normale		
Reusability	Possibilità di riutilizzo	Possibilità di riuso	
Review	Revisione	Review	
Revision	Revisione		
Reviewer	Revisore		
Risk	Rischio		
Risk analysis	Analisi dei rischi		
Risk assessment	Valutazione dei rischi		
Risk Log	Registro dei Rischi	Log dei rischi	
Risk management	Gestione dei rischi	Risk Management	
Risk Profile	Profilo di rischio		
Risk reduction measure	Misura per la riduzione del rischio		
Risk register	Registro dei rischi		vedi: risk log
Robustness	Robustezza	Grado di ridondanza, solidità	
Role	Ruolo		
Rollout	Rollout		Distribuzione di un nuovo prodotto / servizio
Root Cause	Causa originaria	Causa principale	
Safety	Safety	Sicurezza	
Scalability	Scalabilità	Estendibilità	
Scope	Ambito		
Second line support	Supporto di secondo livello		
Secondment	Distaccamento		Trasferimento di un dipendente (anche temporaneo) da una organizzazione ad un'altra
Secret key	Chiave segreta		
Security	Sicurezza		
Security awareness	Sensibilizzazione alla sicurezza	Consapevolezza della sicurezza	
Security incident	Incidenti relativi alla sicurezza		
Security level	Livello di sicurezza		
Security management	Security Management	Gestione della sicurezza	
Security Capacity Management	Security Capacity Management		
Security manager	Responsabile della sicurezza	Security manager	
Security plan	Piano di sicurezza		
Service point	Punto di assistenza	Service point	
Security policy	Policy di sicurezza		
Security section	Sezione sulla sicurezza		
Self-insurance	Autoassicurazione		
Senior responsible owner	Dirigente responsabile		
Senior Supplier	Fornitore senior		
Senior User	Utente senior		
Serial number	Numero di serie	Seriale	
Service	Servizio		
Service achievement	Raggiungimento dei livelli di servizio		
Service capacity management	Service capacity management		
Service catalog	Catalogo dei servizi		
Service contract	Contratto relativo ai servizi	Contratto del servizio	
Service delivery	Erogazione del servizio		
Service desk	Service desk	Centro servizi	
Service Improvement Program (SIP)	Programma di miglioramento del servizio (SIP)		
Service Interruption	Interruzione del servizio		
Service level	Livello di servizio (LdS)		
Service Level Agreement (SLA)	Contratto dei Livelli di Servizio (SLA)	Livelli di servizio concordati (SLA)	
Service level management	Gestione dei livelli di servizio		
Service level manager	Responsabile dei livelli di servizio	Service level manager	
Service level report	Report sui livelli di servizio		
Service Level Requirements (SLR)	Requisiti dei Livelli di Servizio (SLR)		

Service maintenance objectives	Obiettivi di manutenzione del servizio		
Service management	Gestione dei servizi		
Service opening hours	Orario di apertura dei servizi		
Service Outage Analysis	Analisi dell'interruzione dei servizi (SOA)		Tecnica che può essere utilizzata per identificare le cause dei guasti, per investigare l'efficacia dell'organizzazione IT e dei suoi processi.
Service point	Punto di servizio		
Service portfolio	Portafoglio dei servizi		
Service profit chain	Catena del rendimento del servizio		La service-profit-chain è una equazione che stabilisce la relazione tra le policy aziendali, la soddisfazione dei dipendenti, la creazione del valore, la fidelizzazione dei clienti e la profittabilità.
Service provider	Fornitore di servizi	Service provider	
Service provision	Fornitura di servizi		
Service Quality Plan (SQP)	Piano di Qualità dei Servizi (SQP)		
Service request	Richiesta di servizio		Richiesta da un utente per il supporto, la delivery, l'informazione, l'avviso o la documentazione, che non è un guasto nell'infrastruttura IT.
Service support	Supporto del servizio		
Service window	Finestra di erogazione del servizio		
Serviceability	Funzionalità	Capacità di erogare un servizio	
Signature	Firma		
Single Point Of Contact (SPOC)	Singolo Punto di Contatto (SPOC)	Single Point Of Contact (SPOC)	Punto unico di contatto (PUC)
Single Point Of Failure (SPOF)	Singolo Punto di Guasto (SPOF)	Single Point of Failure (SPOC)	
Skilled Service Desk	Service Desk Specializzato		
SLA Monitoring (SLAM)	Controllo dei livelli di servizio	Monitoraggio dei livelli di servizio	
Software	Software		
Software environment	Ambiente software		
Software item	Elemento software	Attributo di un software	
Solving	Risoluzione		
Speesheet	Foglio delle specifiche		I Spec Sheets traducono i Service Level Requirements (specifiche esterne) alle definizioni tecniche necessarie per fornire il servizio (specifiche interne).
Spoofing	Mistificazione	Milantazione	
Sponsor	Sponsor		
Stakeholders	Stakeholder		Le parti che hanno un interesse
Standard	Standard	Normativa	
Standard cost	Costo standard		
Standard costing	Determinazione dei costi standard		
Standardisation	Standardizzazione	Normalizzazione	
Standby	Standby	Pronto per	
State	Stato		
Status	Stato		
Status accounting	Tracciamento dello stato		
Steadiness	Stabilità		
Steering Committee	Comitato Direttivo		
Strategic	Strategico		
Strategic Alignment Objectives Model	Modello degli Obiettivi per l'Allineamento Strategico (SAOM)		
Super user	Utenti esperti	Super user	
Supplier	Fornitore		
Support	Supporto	Assistenza	
Support center	Centro d'assistenza		
Support desk	Ufficio di supporto / di assistenza	Support desk	
Surcharging	Maggiorazione	Aumento	
Surveyability	Facilità d'indagine	Capacità di indagine	
System	Sistema		
System Management	System Management	Gestione dei sistemi	
System opening hours	Orario di disponibilità del sistema		
System software	Software del sistema		
Tactical	Tattico		
Task	Compito		
Team Manager	Team Manager		
Technical management	Gestione tecnica		
Technical Observation Post (TOP)	Postazione di Osservazione Tecnica (TOP)		Team dedicato di specialisti IT si focalizzano su di un singolo aspetto della disponibilità
Telematics	Telematica		
Test environment	Ambiente di test		
Test, testing	Test, testare o collaudare	Provare, collaudare, controllare	
Testability	Controllabilità	Possibilità di testare	
Third line support	Supporto di terzo livello		
Third-party supplier	Fornitore terze parti		
Threat	Minaccia	Pericolo	
Tier one support	Supporto di primo livello		
Tier three support	Supporto di terzo livello		
Tier two support	Supporto di secondo livello		
Timeliness	Tempestività		
Tolerance	Tolleranza		
Tool	Strumento	Tool	
Total Cost Of Ownership (TCO)	Costo Totale di Possesso (TCO)	Total Cost Of Ownership (TCO)	
Total Quality Management (TQM)	Gestione Totale della Qualità (TQM)		
Traceability	Tracciabilità		
Transaction rate	Tasso di transazione		

T	Transferability	Possibilità di trasferimento	Trasferibilità	
	Transparency	Trasparenza		
	Transportability	Portabilità		
	Tree Structures	Strutture ad albero		
	Trend analysis	Analisi del trend		
	Trigger	Innesco	Soglia di attivazione	
	Trojan horse	Trojan horse	Cavallo d troia	
	Trusted Third Party (TTP)	Terze Parti di Fiducia (TIP)	Terze parti certificate	
	Tuning	Messa a punto	Ottimizzazione	
U	Underpinning contract (UC)	Contratto di Sub-fornitura (UC)		
	Uninterruptible Power Supply (UPS)	Gruppo di continuità (UPS)		
	Unit cost	Costo unitario		
	Unskilled Service Desk	Service Desk Generico		
	Upgrade	Upgrade	Aggiornamento	
	Upgrade notes	Note sull'upgrade		
	Uptime	Uptime	Tempo di disponibilità	
	Urgency	Urgenza		
	Urgent change	Cambiamento urgente		
	User	Utente		
	User acceptance	Approvazione dell'utente	Accettazione da parte dell'utente	
	User support	Supporto utente		
	User-friendliness	Facilità d'uso per l'utente		
	Utility Cost Center (UCC)	Centro di Costo Pratico (UCC)	Centro di costo dei servizi comuni	
V	Validity	Validità		
	Variance analysis	Analisi di varianza		
	Verifiability	Possibilità di verifica	Verificabilità	
	Verification	Verifica		
	Version	Versione		
	Version control	Controllo delle versioni		
	Version identifier	Identificativo della versione		
	Version number	Numero di versione		
	Virtual service desk	Service Desk Virtuale	Centro virtuale dei servizi	
	Virus	Virus		
	Vital Business Function (VBF)	Funzione fondamentale del business	Funzione vitale del business	
	Vulnerability	Vulnerabilità		
W	Warm standby	Ripristino tiepido (warm standby)		Macchina pronta ad intervenire immediatamente in caso di problemi).
	Work In Progress (WIP)	Lavori in corso (WIP)		
	Work instruction	Istruzioni operative	Istruzione di lavoro	
	Workaround	Workaround	Elusione temporanea del problema	
	Workflow Diagram (WFD)	Diagramma di Flusso		
	Workflow position	Posizione all'interno del flusso di lavoro		
	Workload	Carico di lavoro		
	Workload management	Gestione dei carichi di lavoro		
	Work Package	Work Package	Pacchetto Lavoro	Insieme di informazioni rilevanti per la creazione di uno o più prodotti.
	Workplace	Luogo di lavoro		
	Workstation	Postazione di Lavoro (PdL)	Workstation	
	Worm	Worm		Letteralmente "verme", in ambito IT si riferisce a una tipologia di virus.

