



ITIL[®] Foundation

WERSJA 5

Najlepsze Globalne Praktyki



Dla wszystkich organizacji i ludzi, którzy dążą do tworzenia wartości za pomocą cyfrowych produktów i usług!


Glosariusz

Odblokuj **wyjątkowe korzyści** dzięki PeopleCert Plus!

Dołącz teraz!



Oficjalne Materiały Szkoleniowe



Opublikowane przez PeopleCert International Ltd.
Wydano na Cyprze
Publikacja wydrukowana w Grecji lub powielona elektronicznie w Grecji.

Wersja 5.0 (Luty 2026)

Copyright © 2019-2026 PeopleCert International Limited i podmioty stowarzyszone („PeopleCert”)

Wszelkie prawa zastrzeżone. Żadna część tego dokumentu ani zawarte w nim informacje nie mogą być kopiowane, rozpowszechniane, ujawniane ani wykorzystywane w sposób inny niż zezwolony przez PeopleCert. Informacje oznaczone jako objęte licencją Creative Commons mogą być wykorzystywane zgodnie z tą licencją. ITIL®, PRINCE2®, DEVOPS INSTITUTE®, LANGUAGECERT® i logo Swirl są zastrzeżonymi znakami towarowymi PeopleCert.

Wyłączenie odpowiedzialności

Celem niniejszej publikacji jest dostarczenie czytelnikowi pomocnych informacji. Pomimo dołożenia wszelkich starań przez PeopleCert w celu przygotowania niniejszej publikacji, PeopleCert nie udziela żadnych oświadczeń ani gwarancji (wyraźnych lub dorozumianych) w odniesieniu do kompletności, dokładności lub przydatności informacji lub porad w niej zawartych, a PeopleCert nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody związane z takimi informacjami lub poradami.

agentowa AI

Systemy AI zaprojektowane do działania w imieniu użytkowników poprzez autonomiczne wykonywanie predefiniowanych zadań w uzgodnionych granicach, pozostając jednocześnie pod nadzorem i zarządzaniem człowieka.

analiza wpływu na biznes (BIA)

Kluczowe działanie w praktyce zarządzania ciągłością usług, które identyfikuje niezbędne funkcje biznesowe i zależności między nimi.

architektura usług

Widok wszystkich usług świadczonych przez organizację. Obejmuje interakcje między usługami oraz modele usług, które opisują strukturę i dynamikę każdej usługi.

baza zarządzania konfiguracjami (CMDB)

Baza danych używana do przechowywania zapisów konfiguracji podczas ich cyklu życia. Baza CMDB przechowuje również relacje między zapisami konfiguracji.

big data

Wykorzystywanie bardzo dużych ilości ustrukturyzowanych i nieustrukturyzowanych danych z różnych źródeł w celu uzyskiwania nowych informacji.

błąd

Wada lub podatność, która może spowodować incydenty.

centrum kosztów

Jednostka biznesowa lub projekt, do których przypisano koszty.

chmura obliczeniowa

Model umożliwiający dostęp sieciowy na żądanie do współużytkowanej puli konfigurowalnych zasobów obliczeniowych, które można szybko zapewnić, minimalizując przy tym nakłady na zarządzanie lub interakcje z dostawcą.

ciągła integracja

Zestaw technik i narzędzi, który umożliwia developerom częste scalanie zmian w kodzie w centralnym repozytorium, po czym następują automatyczne kompilacje oraz testy.

ciągłe doskonalenie

Powtarzalne działanie organizacyjne wykonywane na wszystkich poziomach organizacji w celu zapewnienia, że organizacja ciągle spełnia oczekiwania interesariuszy.

ciągłe dostarczanie

Zestaw technik i narzędzi, który umożliwia wdrażanie aktualizacji oprogramowania do środowiska produkcyjnego w dowolnym momencie. Częste wdrożenia są możliwe, jednak decyzje o wdrożeniu podejmowane są indywidualnie dla każdego przypadku, zazwyczaj dlatego, że organizacje preferują wolniejsze tempo wdrożeń.

ciągłe wdrażanie

Zestaw technik i narzędzi, który umożliwia automatyczne wdrażanie do środowiska produkcyjnego każdej zmiany, która pomyślnie przejdzie testy automatyczne, bez dodatkowej autoryzacji. Ciągłe wdrażanie opiera się na ciągłym dostarczaniu.

complexity thinking (myślenie w kategoriach złożoności)

Podejście do analizy i podejmowania decyzji oparte na rozpoznaniu i zrozumieniu różnych poziomów złożoności, nieodłącznie związanych z systemami oraz kontekstem, w którym one działają.

cykl życia

Pełen zestaw etapów, przekazania i powiązanych statusów w życiu usługi, produktu, praktyki lub innego elementu.

czas cyklu

Czas potrzebny na ukończenie jednego konkretnego kroku strumienia wartości.

czas oczekiwania

Czas oczekiwania między krokami strumienia wartości.

czas realizacji

Całkowity czas od rozpoczęcia przepływu prac w strumieniu wartości do dostarczenia zamierzonych wyników.

Cztery wymiary zarządzania produktami i usługami ITIL

Cztery perspektywy, które są krytyczne dla skutecznego i sprawnego umożliwiania tworzenia wartości w postaci produktów i usług dla klientów oraz innych interesariuszy.

dashboard

Graficzna prezentacja danych w czasie rzeczywistym.

design thinking

Praktyczne i skoncentrowane na człowieku podejście stosowane przez projektantów produktów i usług do rozwiązywania złożonych problemów oraz znajdowania praktycznych i kreatywnych rozwiązań, które spełniają potrzeby organizacji i jej klientów.

DevOps

Ruch kulturowy i zawodowy, który kładzie nacisk na komunikację, współpracę oraz integrację pomiędzy programistami a specjalistami eksploatacji IT, przy jednoczesnej automatyzacji procesu dostarczania oprogramowania oraz zmian w infrastrukturze. Jego celem jest stworzenie kultury i środowiska, w którym tworzenie, testowanie oraz wdrażanie oprogramowania może odbywać się szybko, często i w bardziej niezawodny sposób.

dług techniczny

Ukryty koszt dodatkowych poprawek wynikający z wyboru łatwego rozwiązania teraz, zamiast lepszego podejścia, które wymagałoby więcej czasu.

dobra

Zasoby materialne, które są przenoszone lub dostępne do przeniesienia od dostawcy usług do konsumenta usług wraz z własnością oraz powiązanymi prawami i obowiązkami.

dojrzałość

Miara niezawodności, sprawności i skuteczności organizacji, praktyki lub procesu.

Dojrzałość AI

Stopień, w jakim organizacja jest w stanie skutecznie, odpowiedzialnie oraz konsekwentnie wykorzystywać możliwości sztucznej inteligencji do wspierania swoich celów, w tym nadzoru, jakości danych, umiejętności, procesów oraz kwestii etycznych.

dostarczanie i wspieranie

Działanie łańcucha wartości zapewniające, że usługi są dostarczane i wspierane zgodnie z uzgodnionymi specyfikacjami i oczekiwaniami interesariuszy.

dostarczanie usług

Działania wykonywane przez organizację w celu dostarczania usług. Obejmują one zarządzanie zasobami dostawcy skonfigurowanymi na potrzeby świadczenia usługi, zapewnienie użytkownikom dostępu do tych zasobów, realizację uzgodnionych działań usługowych, zarządzanie poziomem świadczenia usług oraz ciągłe doskonalenie. Mogą również obejmować dostawę dóbr.

dostawca

Organizacja odpowiedzialna za dostarczanie dóbr oraz świadczenie usług wykorzystywanych przez inną organizację.

dostawca produktu cyfrowego (vendor)

Organizacja odpowiedzialna za tworzenie i ciągłe doskonalenie produktów cyfrowych oraz powiązanych ofert usług.

dostawca usług

Organizacja odpowiedzialna za świadczenie i wsparcie usług.

dostępność

Zdolność usługi IT lub innego elementu konfiguracji do pełnienia swojej uzgodnionej funkcji, gdy jest to wymagane.

doświadczenia klienta (CX)

Suma funkcjonalnych i emocjonalnych interakcji z usługą i dostawcą usług z punktu widzenia klienta usługi.

doświadczenia użytkownika (UX)

Suma funkcjonalnych i emocjonalnych interakcji z usługą i dostawcą usług z punktu widzenia użytkownika usługi.

doświadczenie z usługą (service experience)

Suma funkcjonalnych i emocjonalnych interakcji z usługą i jej dostawcą, z punktu widzenia interesariusza.

działania łańcucha wartości

Działania realizowane przez organizację w celu zarządzania cyfrowymi produktami i usługami w całym ich cyklu życia. Każde z tych działań jest umożliwiane i wspierane przez kilka praktyk zarządzania.

działania zarządzania produktami i usługami

Działania realizowane przez organizację w celu zarządzania cyfrowymi produktami i usługami w całym ich cyklu życia. Każde z tych działań jest umożliwiane i wspierane przez kilka praktyk zarządzania.

działanie usługowe

Działanie wykonywane przez dostawcę usługi lub wspólnie przez dostawcę i konsumenta usługi.

eksploatacja

Rutynowe wykonywanie i zarządzanie działaniami, produktami, usługami lub innymi elementami konfiguracji.

element konfiguracji (CI)

Dowolny produkt, usługa lub komponent objęty zakresem praktyki zarządzania konfiguracją. Elementy konfiguracji zazwyczaj obejmują sprzęt, oprogramowanie, sieci, budynki, dostawców, produkty, usługi oraz dokumentację.

eskalacja

Działanie polegające na zwiększeniu świadomości poprzez przekazanie informacji lub przekazanie własności elementu pracy.

Generatywna sztuczna inteligencja (GenAI)

Systemy AI, które potrafią tworzyć nowe treści, takie jak tekst, obrazy, kod lub inne dane wyjściowe, na podstawie wzorców nauczonych z istniejących danych.

główny strumień wartości

Strumień wartości, który umożliwia dostarczanie wartości konsumentom w formie zamierzonej przez model operacyjny organizacji.

gwarancja

Zapewnienie, że produkt lub usługa spełni uzgodnione wymagania. Gwarancję można podsumować jako „to, jak działa usługa” i wykorzystać do określenia, czy usługa jest „zdatna do użycia”. Gwarancja często odnosi się do poziomów świadczenia usług dostosowanych do potrzeb korzystających z usług. Może być określona jako formalna umowa lub może wynikać z przekazu marketingowego lub wizerunku marki. Gwarancja zazwyczaj obejmuje takie obszary jak dostępność usługi, jej potencjał wykonawczy, poziomy bezpieczeństwa oraz ciągłość. Usługę można uznać za zapewnioną w stopniu akceptowalnym lub „zagwarantowaną”, gdy są spełnione wszystkie określone i uzgodnione warunki.

harmonogram zmian

Kalendarz przedstawiający zaplanowane oraz historyczne zmiany.

incydent

Nieplanowana przerwa w usłudze lub obniżenie jakości usługi.

informacje i technologie

Jeden z czterech wymiarów zarządzania produktami i usługami. Dotyczy danych, informacji oraz technologii wykorzystywanych w produktach i usługach cyfrowych, jak również tych używanych w ramach systemów zarządzania produktami i usługami organizacji.

informacja zwrotna

Informacja o reakcjach i opiniach interesariuszy, która jest wykorzystywana jako podstawa do doskonalenia.

infrastruktura informatyczna (infrastruktura IT)

Całość sprzętu, oprogramowania, sieci oraz obiektów infrastruktury technicznej, które są wymagane do tworzenia, rozwoju, testowania, dostarczania, monitorowania, zarządzania i wspierania usług IT.

integralność

Cel związany z bezpieczeństwem, który zapewnia, że informacje są modyfikowane wyłącznie przez upoważnione osoby i działania.

interesariusz

Osoba lub organizacja mająca interes w organizacji, produkcie, usłudze, praktyce lub innym elemencie bądź w nie zaangażowana.

Internet Rzeczy (IoT)

Sieć fizycznych urządzeń wyposażonych w czujniki, oprogramowanie i inne technologie, które umożliwiają im łączenie się i wymianę danych z innymi urządzeniami i systemami przez internet lub inne sieci komunikacyjne.

interoperacyjność

Zdolność systemów komputerowych lub oprogramowania od różnych dostawców do współdziałania, wymiany i wykorzystywania informacji.

ITIL

Framework i zbiór najlepszych praktyk w zakresie zarządzania produktami i usługami cyfrowymi.

jakość usług

Suma cech usługi, które są istotne dla jej zdolności do zaspokojenia określonych i domniemych potrzeb.

Kanban

Metoda wizualizacji pracy, identyfikowania potencjalnych blokad i konfliktów zasobów, oraz zarządzania pracą w toku.

katalog usług

Ustrukturyzowany zbiór informacji o wszystkich usługach i ofertach usługowych dostawcy usług, przeznaczony dla określonej grupy docelowej.

katalog wniosków

Widok katalogu usług zawierający szczegóły dotyczące wniosków o istniejące i nowe usługi, który jest udostępniany użytkownikowi.

katastrofa

Nagłe, nieplanowane zdarzenie, które powoduje ogromne szkody lub poważne straty dla organizacji. W wyniku katastrofy organizacja nie jest w stanie pełnić krytycznych funkcji biznesowych przez z góry określony minimalny okres.

klient

Rola definiująca wymagania dotyczące produktów oraz usług i odpowiedzialna za rezultaty konsumpcji usługi.

klient wewnętrzny

Klient, który pracuje w tej samej organizacji co dostawca usług.

klient zewnętrzny

Klient, który pracuje w innej organizacji niż dostawca usług.

Kluczowy wskaźnik wydajności (KPI)

Ważna metryka używana do oceny powodzenia w osiągnięciu celu.

konfiguracja

Układ elementów konfiguracji (CI) lub innych zasobów, które pracują razem w celu dostarczenia produktu lub usługi. Może być również używana do opisu ustawień parametrów jednego lub większej liczby elementów konfiguracji.

konsument usługi

Organizacja odpowiedzialna za pozyskiwanie i korzystanie z usług.

konsumpcja usług

Działania wykonywane przez organizację w celu konsumpcji usług. Obejmują zarządzanie zasobami konsumenta niezbędnymi do korzystania z usługi, działania usługowe wykonywane przez użytkowników oraz odbiór (pozyskiwanie) dóbr, jeśli jest to wymagane.

koszt

Suma pieniędzy wydana na określone działanie, zasób, produkt lub usługę.

kryteria akceptacji

Lista minimalnych wymagań, które usługa lub komponent usługi muszą spełnić, aby uzyskać akceptację kluczowych interesariuszy.

Krytyczny czynnik sukcesu (CSF)

Warunek wstępny niezbędny do osiągnięcia zamierzonych rezultatów.

kultura

Zbiór wartości wspólnych dla grupy ludzi, wyrażanych poprzez ich zachowania oraz wspólne idee, przekonania oraz praktyki.

kultura bezpieczeństwa

Kultura organizacyjna, w której ludzie czują się swobodnie, będąc sobą i wyrażając siebie.

łańcuch wartości

Pełen zestaw działań umożliwiających tworzenie wartości poprzez dostarczanie produktu lub usługi.

Lean

Podejście, które koncentruje się na poprawie przepływu pracy poprzez maksymalizację wartości osiąganą dzięki eliminacji strat.

live

Odnosi się do usługi lub innego elementu konfiguracji działającego w środowisku "live" (np. produkcyjnym, staging).

menedżer ds. relacji z biznesem (BRM)

Rola odpowiedzialna za utrzymywanie dobrych relacji z jednym lub większą liczbą klientów wewnętrznych.

miara

Pomiary lub obliczenia monitorowane albo raportowane w celu zarządzania i doskonalenia.

Minimum Viable Product (MVP)

Produkt o minimalnym zestawie funkcji, wystarczającym do zaspokojenia potrzeb wczesnych klientów oraz do zebrania informacji zwrotnej na potrzeby dalszego rozwoju produktu.

misja

Krótki, lecz wyczerpujący opis przeznaczenia i intencji organizacji.

model

Odwzorowanie systemów, praktyk, procesów, usług lub innego elementu, wykorzystywane do zrozumienia i przewidywania ich zachowania oraz relacji.

Model Ciągłego Doskonalenia ITIL

Model, który zapewnia organizacjom ustrukturyzowane podejście do planowania i wdrażania udoskonalień.

model operacyjny

Koncepcyjna i/lub wizualna reprezentacja sposobu, w jaki organizacja współtworzy wartość ze swoimi klientami i innymi interesariuszami oraz sposobu, w jaki sama funkcjonuje.

model zmiany

Powtarzalne podejście do zarządzania określonym rodzajem zmiany.

modelowanie

Działanie polegające na tworzeniu, utrzymywaniu i wykorzystywaniu modeli.

monitorowanie

Powtarzana obserwacja systemów, praktyk, procesów, usług lub innego elementu w celu wykrywania zdarzeń oraz zapewnienia, że ich obecny status jest znany.

myślenie systemowe (systems thinking)

Całościowe podejście do analizy koncentrujące się na działaniu elementów składowych systemu, ich wzajemnych powiązaniach i interakcjach w czasie oraz w kontekście innych systemów.

nadzór

System, za pomocą którego organizacja jest kierowana i kontrolowana.

nadzór danych

System zasad, polityk, standardów, procesów oraz mechanizmów kontroli wdrażanych przez organizację w celu skutecznego zarządzania aktywnościami danych.

nadzór sztucznej inteligencji

System, za pomocą którego organizacja kieruje, kontroluje oraz monitoruje wykorzystanie sztucznej inteligencji, aby zapewnić, że cyfrowe produkty i usługi wykorzystujące AI tworzą wartość, pozostając jednocześnie etyczne, bezpieczne, zgodne z przepisami oraz spójne z celami organizacji.

nadzór technologii cyfrowej

System oparty na ludziach, za pomocą którego nadzorowane jest obecne i przyszłe wykorzystanie technologii cyfrowej.

najlepsza praktyka

Sposób pracy, którego skuteczność została potwierdzona przez wiele organizacji.

niezawodność

Zdolność produktu, usługi lub innego elementu konfiguracji do realizowania swojej zamierzonej funkcji przez określony czas lub liczbę cykli.

norma

Dokument ustanowiony w drodze konsensusu i zatwierdzony przez uznany organ, przeznaczony do powszechnego i wielokrotnego stosowania, określający obowiązkowe wymagania, wytyczne lub charakterystyki odnoszące się do jego przedmiotu.

obejście

Sposób zmniejszenia lub wyeliminowania wpływu incydentu czy problemu, dla którego pełne rozwiązanie nie jest jeszcze dostępne. Niektóre obejścia zmniejszają prawdopodobieństwo wystąpienia incydentów.

obserwowalność

Zdolność do zrozumienia wewnętrznego stanu skomplikowanego systemu poprzez analizę jego zewnętrznych wyników, takich jak miary, logi i ślady.

ocena ryzyka

Działanie mające na celu identyfikację, analizę i ocenę ryzyka.

odporność organizacyjna

Zdolność organizacji do przewidywania, przygotowania się, reagowania oraz dostosowywania się do nieplanowanych wpływów zewnętrznych.

odzyskiwanie

Działanie polegające na przywróceniu elementu konfiguracji do normalnego funkcjonowania po awarii.

oferta usług

Formalny opis jednej lub wielu usług zaprojektowanych w celu zaspokojenia potrzeb docelowej grupy konsumentów. Oferta usług obejmować dobra, dostęp do zasobów oraz działania usługowe.

organizacja

Osoba lub grupa osób, które aby osiągnąć swoje cele, pełnią funkcje, na które składają się obowiązki, uprawnienia i relacje.

organizacje i ludzie

Jeden z czterech wymiarów zarządzania produktami i usługami. Zapewnia, że sposób, w jaki organizacja jest ustrukturyzowana i zarządzana, a także jej role, odpowiedzialności oraz systemy uprawnień i komunikacji, są jasno określone oraz wspierają jej ogólną strategię i model operacyjny.

outsourcing

Proces, dzięki któremu zewnętrzni dostawcy zapewniają produkty i usługi, które wcześniej były dostarczane wewnętrznie.

partnerstwo

Relacja między dwiema organizacjami, która obejmuje ścisłą współpracę dla osiągnięcia wspólnych celów.

partnerzy i dostawcy

Jeden z czterech wymiarów zarządzania produktami i usługami. Obejmuje relacje organizacji z innymi organizacjami zaangażowanymi w projektowanie, rozwój, wdrażanie, dostarczanie, wspieranie i/lub ciągłe doskonalenie usług.

pętla informacji zwrotnych

Termin powszechnie stosowany w sytuacji, gdy część wyników wykonanej czynności zostaje wykorzystana jako nowy wkład.

plany odzyskania po katastrofie

Zestaw jasno zdefiniowanych planów określających, w jaki sposób organizacja odzyska sprawność po katastrofie oraz powróci do stanu sprzed niej, z uwzględnieniem czterech wymiarów zarządzania produktami i usługami.

podmiot zewnętrzny

Interesariusz spoza organizacji.

podróż usługi

Suma działań i interakcji podejmowanych przez organizację zaangażowaną w relacje usługowe w celu wypełnienia swoich ról jako dostawca usług i konsument.

Podstawowe Zasady ITIL

Rekomendacje pomagające organizacji w każdych okolicznościach, niezależnie od zmian jej celów, strategii, rodzaju pracy lub struktury zarządzania.

polityka

Formalnie udokumentowane oczekiwania i intencje zarządcze, wykorzystywane do ukierunkowywania decyzji i działań.

polityka bezpieczeństwa informacji

Polityka regulująca podejście organizacji do zarządzania bezpieczeństwem informacji.

portfel produktów i usług

Pełny zestaw produktów i usług zarządzanych przez organizację w całym ich cyklu życia.

poufność

Cel związany z bezpieczeństwem polegający na zapewnieniu, że informacje nie są udostępniane ani ujawniane nieupoważnionym podmiotom.

poważny incydent

Incydent o znaczącym wpływie na działalność biznesową, wymagający natychmiastowego skoordynowanego rozwiązania.

poziom usługi

Zestaw miar określających oczekiwaną lub osiągniętą jakość usługi.

pozyskiwanie zasobów

Działanie polegające na planowaniu oraz pozyskiwaniu zasobów z określonego typu źródła, które może być wewnętrzne lub zewnętrzne, scentralizowane lub rozproszone, a także otwarte lub zastrzeżone.

praktyka analizy biznesowej

Praktyka analizowania organizacji biznesowej lub pewnego elementu organizacji biznesowej w celu zdefiniowania jej potrzeb i zarekomendowania rozwiązań pozwalających zaspokoić te potrzeby i/lub rozwiązać problem biznesowy oraz tworzyć wartość dla interesariuszy.

praktyka ciągłego doskonalenia

Praktyka dostosowywania praktyk i usług organizacji do zmieniających się potrzeb biznesowych poprzez ciągłą identyfikację i doskonalenie wszystkich elementów uwzględnianych w skutecznym zarządzaniu produktami i usługami.

praktyka monitorowania i zarządzania zdarzeniami

Praktyka systematycznego obserwowania usług i komponentów usług oraz rejestrowania i raportowania wybranych zmian stanu zidentyfikowanych jako zdarzenia.

praktyka pomiaru i raportowania

Praktyka wspierania trafnego podejmowania decyzji oraz ciągłego doskonalenia poprzez zmniejszanie poziomu niepewności.

praktyka projektowania usług

Praktyka projektowania produktów i usług, które są zgodne z przeznaczeniem, zdatne do użytku i które mogą być dostarczane przez organizację i jej ekosystem.

praktyka rozwoju i zarządzania oprogramowaniem

Praktyka zapewniania, że aplikacje spełniają potrzeby interesariuszy w zakresie funkcjonalności, niezawodności, utrzymywalności, zgodności oraz audytowalności.

praktyka service desk

Praktyka zapewniania punktu wejścia oraz pojedynczego punktu kontaktu z dostawcą usługi dla wszystkich użytkowników, a także rejestrowania popytu na rozwiązywanie incydentów oraz realizacji wniosków o usługi.

praktyka umożliwiania zmian

Praktyka zapewniania właściwej oceny ryzyka, autoryzacji zmian do wprowadzenia i zarządzania harmonogramem zmian w celu maksymalizacji liczby udanych zmian usług i produktów.

praktyka walidacji i testowania usług

Praktyka zapewniania, że nowe lub zmienione produkty i usługi spełniają zdefiniowane wymagania.

praktyka zarządzania

Zestaw zasobów oraz zdolności organizacyjnych zaprojektowanych i przyjętych w celu wykonania pracy lub osiągnięcia celu.

praktyka zarządzania architekturą

Praktyka zapewniająca zrozumienie wszystkich poszczególnych elementów tworzących organizację i powiązań między nimi.

praktyka zarządzania bezpieczeństwem informacji

Praktyka ochrony organizacji poprzez zrozumienie ryzyka związanego z poufnością, integralnością i dostępnością informacji oraz zarządzanie nim.

praktyka zarządzania ciągłością usług

Praktyka zapewniania, że dostępność i wydajność usług są utrzymywane na wystarczającym poziomie w przypadku katastrofy.

praktyka zarządzania dostawcami

Praktyka zapewniania odpowiedniego zarządzania dostawcami organizacji i poziomami ich wydajności aby wspierać dostarczanie spójnych produktów i usług o uzgodnionej jakości.

praktyka zarządzania dostępnością

Praktyka zapewniania, że usługi dostarczają uzgodnione poziomy dostępności w celu zaspokojenia potrzeb klientów i użytkowników.

praktyka zarządzania finansami usług

Praktyka wspierania strategii i planów organizacji w zakresie zarządzania usługami poprzez zapewnienie, że zasoby finansowe i inwestycje organizacji są wykorzystywane w sposób efektywny.

praktyka zarządzania incydentami

Praktyka minimalizowania negatywnego wpływu incydentów poprzez jak najszybsze przywrócenie normalnego działania usługi.

praktyka zarządzania infrastrukturą i platformami

Praktyka nadzorowania infrastruktury i platform używanych przez organizację. Ta praktyka umożliwia monitorowanie dostępnych rozwiązań technologicznych, w tym rozwiązań pochodzących od podmiotów zewnętrznych.

praktyka zarządzania katalogiem usług

Praktyka zapewniania jednego źródła spójnych informacji o wszystkich usługach i ofertach usług oraz zapewniania, że są one dostępne dla odpowiednich odbiorców.

praktyka zarządzania konfiguracją usług

Praktyka zapewniania, że dokładne i wiarygodne informacje o konfiguracji usług oraz elementach konfiguracji, które je wspierają, są dostępne w razie potrzeby.

praktyka zarządzania portfelem

Praktyka zapewniająca, że organizacja dysponuje właściwym zestawem programów, projektów, produktów i usług do realizacji swojej strategii, przy uwzględnieniu własnych ograniczeń w zakresie finansowania i zasobów.

praktyka zarządzania potencjałem wykonawczym i wydajnością

Praktyka zapewniania, że usługi osiągają uzgodnione i oczekiwane poziomy wydajności, zaspokajając obecny i przyszły popyt w sposób efektywny kosztowo.

praktyka zarządzania poziomem świadczenia usług

Praktyka ustalania jasnych biznesowych celów wydajności usług, aby świadczenie usługi mogło być odpowiednio ocenione, monitorowane i zarządzane względem realizacji tych celów.

praktyka zarządzania problemami

Praktyka zmniejszania prawdopodobieństwa wystąpienia i wpływu incydentów poprzez identyfikację faktycznych i potencjalnych przyczyn incydentów oraz zarządzanie obejściami i znanymi błędami.

praktyka zarządzania projektami

Praktyka zapewniająca skuteczną realizację wszystkich projektów organizacji.

praktyka zarządzania relacjami

Praktyka nawiązywania i pielęgnowania relacji między organizacją a jej interesariuszami na poziomie strategicznym i taktycznym.

praktyka zarządzania ryzykiem

Praktyka zapewniania zrozumienia ryzyka i skutecznego zarządzania nim przez organizację.

praktyka zarządzania strategią

Praktyka formułowania celów organizacji oraz przyjmowania kierunków działań i alokacji zasobów niezbędnych do osiągnięcia tych celów.

praktyka zarządzania wdrożeniami

Praktyka przenoszenia nowego lub zmienionego sprzętu, oprogramowania, dokumentacji, procesów lub dowolnego innego komponentu usługi do jednego z kontrolowanych środowisk.

praktyka zarządzania wiedzą

Praktyka utrzymywania i doskonalenia skutecznego, wydajnego oraz wygodnego wykorzystania informacji i wiedzy w organizacji.

praktyka zarządzania wnioskami o usługi

Praktyka wspierania uzgodnionej jakości usługi poprzez obsługę wszystkich wcześniej zdefiniowanych, inicjowanych przez użytkownika wniosków o usługi w sposób efektywny i przyjazny dla użytkownika.

praktyka zarządzania wydaniem

Praktyka udostępniania nowych i zmienionych usług oraz funkcji do użytku.

praktyka zarządzania zasobami IT

Praktyka planowania pełnego cyklu życia wszystkich zasobów IT i zarządzania nim.

praktyka zarządzania zasobami ludzkimi i talentami

Praktyka zapewniania, że organizacja dysponuje właściwymi osobami z odpowiednimi umiejętnościami i wiedzą, które pełnią właściwe role do realizacji jej celów biznesowych.

praktyka zarządzania zmianami organizacyjnymi

Praktyka zapewniająca płynne i zakończone sukcesem wdrażanie zmian w organizacji oraz osiąganie trwałych korzyści dzięki zarządzaniu ludzkimi aspektami tych zmian.

prędkość organizacyjna

Szybkość, skuteczność i sprawność, z jaką działa organizacja. Prędkość organizacyjna wpływa na czas wprowadzenia na rynek, jakość, bezpieczeństwo, koszty oraz ryzyka.

problem

Przyczyna lub potencjalna przyczyna jednego lub wielu incydentów.

procedura

Udokumentowany sposób przeprowadzenia działania lub procesu.

proces

Zestaw wzajemnie powiązanych lub oddziałujących na siebie działań, które przekształcają wkłady (dane wejściowe) w wyniki. Procesy określają sekwencję działań oraz zależności pomiędzy nimi.

produkt

Konfiguracja zasobów organizacji zaprojektowana w celu oferowania wartości konsumentowi.

produkt cyfrowy

Połączenie zasobów organizacji opartych na technologii cyfrowej, zaprojektowane w celu dostarczenia wartości konsumentom.

program

Zestaw powiązanych projektów i działań oraz struktura organizacyjna utworzone w celu kierowania nimi i ich nadzorowania.

projekt

Tymczasowa struktura utworzona w celu dostarczenia jednego lub więcej produktów biznesowych zgodnie z uzgodnionym uzasadnieniem biznesowym.

prototyp produktu/usługi

Początkowa wersja produktu lub usługi, która demonstruje jego podstawową formę, funkcjonalność oraz możliwości operacyjne. Jest wykorzystywany do testowania i udoskonalania projektu produktów lub usług, ich funkcjonalności, a także do weryfikacji hipotez. Prototypy różnią się stopniem złożoności i przeznaczeniem, od wizualnych makiet po w pełni funkcjonalne modele.

przepustowość

Miara ilości pracy wykonanej przez produkt, usługę lub inny system w danym przedziale czasu.

przeznaczenie organizacji

Opisuje, co organizacja robi dla swoich konsumentów i innych interesariuszy oraz dlaczego.

przypadek użycia

Realistyczny, praktyczny scenariusz wykorzystywany do definiowania wymagań funkcjonalnych oraz projektowania testów.

quick win (szybka wygrana)

Usprawnienie, od którego oczekuje się zwrotu z inwestycji w krótkim czasie, przy relatywnie niewielkich kosztach i wysiłku.

rejestr zasobów

Baza danych lub lista zasobów służąca do rejestrowania kluczowych atrybutów, takich jak właścicielstwo i wartość finansowa.

relacja usługowa

Kooperacja między dostawcą usług a korzystającym z usług. Relacje usługowe obejmują świadczenie usług, wykorzystanie usługi oraz zarządzanie relacjami usługowymi.

rezultat

Skutek dla interesariusza możliwy do osiągnięcia dzięki co najmniej jednemu wynikowi.

rozwiązanie

Działanie polegające na rozwiązaniu incydentu lub problemu.

ryzyko

Możliwe zdarzenie, które mogłoby spowodować szkody lub straty albo utrudnić osiągnięcie zamierzonych celów.

Site Reliability Engineering (SRE)

Dyscyplina wykorzystująca aspekty inżynierii oprogramowania i stosująca je do problemów związanych z infrastrukturą i eksploatacją. Jej głównym celem jest tworzenie skalowalnych i wysoce niezawodnych systemów oprogramowania.

skuteczność

Miara mówiąca o tym, czy cele praktyki, usługi lub działania zostały osiągnięte.

specyfikacja

Udokumentowany opis właściwości produktu, usługi lub innego elementu konfiguracji.

specyfikacja produkt/usługi

Szczegółowy dokument, który określa krytyczne aspekty, wymagania oraz cechy produktu lub usługi, które mają zostać wytworzone. Zazwyczaj zawiera opisy funkcji i funkcjonalności produktu, wymagania techniczne, kryteria wydajności oraz szczegóły interfejsu użytkownika.

sponsor

Rola autoryzująca budżet na wykorzystanie usług.

sprawność

Miara mówiąca o tym, czy w danej praktyce, usłudze lub czynności wykorzystano odpowiednią ilość zasobów.

sprawność przepływu

Miara wskazująca procentowy udział czasu cyklu (lub czasu dodającego wartość) w czasie realizacji.

środowisko

Część infrastruktury IT wykorzystywana do określonego celu, na przykład środowisko „live” lub środowisko testowe. Środowisko może również oznaczać warunki zewnętrzne mające na coś wpływ.

środowisko „live”

Kontrolowane środowisko wykorzystywane w eksploatacji cyfrowych produktów i usług dostarczanych konsumentom usług.

środowisko developerskie

Środowisko wykorzystywane do tworzenia lub modyfikowania usług IT lub aplikacji.

środowisko produkcyjne

Zobacz środowisko działające „live”.

środowisko testowe

Kontrolowane środowisko utworzone w celu testowania produktów, usług bądź innych elementów konfiguracji.

stan odniesienia

Raport lub metryka służąca jako punkt wyjścia, względem, którego można ocenić postęp lub zmianę.

status

Opis konkretnych stanów, które jednostka może mieć w danym momencie.

strumień wartości

Sekwencja kroków, które organizacja wykorzystuje do tworzenia i dostarczania produktów oraz usług konsumentowi usługi.

strumienie wartości i procesy

Jeden z czterech wymiarów zarządzania produktami i usługami. Definiuje działania, przepływy pracy, mechanizmy kontrolne i procedury niezbędne do osiągnięcia uzgodnionych celów.

swarming

Technika rozwiązywania różnorodnych złożonych zadań. W swarmingu wiele osób o różnych specjalizacjach pracuje wspólnie nad zadaniem, aż stanie się jasne, które kompetencje są najbardziej istotne i potrzebne.

system

Kombinacja oddziałujących na siebie elementów zorganizowanych i utrzymywanych, by osiągnąć co najmniej jeden z określonych celów.

System Wartości ITIL (ITIL VS)

Model przedstawiający, jak wszystkie komponenty i działania organizacji współpracują, aby umożliwić tworzenie wartości poprzez produkty i usługi cyfrowe.

system zarządzania

System wzajemnie powiązanych elementów ustanawiających politykę i cele oraz umożliwiający ich osiągnięcie.

system zarządzania konfiguracją (CMS)

Zestaw narzędzi, danych oraz informacji używanych do wspierania zarządzania konfiguracją usług.

Sztuczna Inteligencja (AI)

Zdolność systemów cyfrowych do wykonywania zadań, które normalnie wymagają ludzkiej inteligencji, takich jak uczenie się na podstawie danych, rozpoznawanie wzorców, przewidywanie lub wspieranie podejmowania decyzji.

technologia operacyjna

Rozwiązania sprzętowe i programowe, które wykrywają lub powodują zmiany w procesach fizycznych poprzez bezpośrednie monitorowanie i/lub kontrolowanie urządzeń fizycznych, takich jak zawory, pompy itp.

testowanie

Działanie, w ramach którego system lub komponent jest uruchamiany w określonych warunkach, wyniki są obserwowane lub zapisywane, a następnie dokonywana jest ocena wybranego aspektu lub komponentu systemu.

transakcja

Jednostka pracy obejmująca wymianę pomiędzy co najmniej dwoma uczestnikami lub systemami.

transformacja cyfrowa

Strategiczne przyjęcie i integracja technologii cyfrowych we wszystkich obszarach organizacji, fundamentalnie zmieniające sposób, w jaki organizacja działa oraz tworzy wartość dla klientów i innych interesariuszy.

umowa SLA (umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług)

Udokumentowana umowa pomiędzy dostawcą usługi a klientem, która określa świadczone usługi oraz uzgodniony poziom dla każdej z nich.

umożliwiający strumień wartości

Strumień wartości, który umożliwia tworzenie wartości dla klientów wewnętrznych w celu wspierania głównych strumieni wartości organizacji.

usługa

Sposób umożliwiania współtworzenia wartości poprzez facylitację rezultatów oczekiwanych przez klienta, który nie musi zarządzać specyficznymi kosztami i ryzykiem.

usługa cyfrowa

Usługa, która całkowicie lub w dużej części opiera się na produktach cyfrowych.

utrzymywalność

Łatwość naprawy lub modyfikacji usługi lub innego elementu.

uzasadnienie biznesowe

Uzasadnienie wydatkowania zasobów organizacyjnych dostarczające informacji o kosztach, korzyściach, opcjach, ryzykach oraz zagadnieniach.

użyteczność

Funkcjonalność zapewniana przez produkt lub usługę w celu spełniania określonych potrzeb. Użyteczność może być rozumiana w sensie „czynności wykonywanych przez usługę” i może być zastosowana do ustalenia, czy usługa jest „zgodna z przeznaczeniem”. Aby usługa charakteryzowała się użytecznością, musi wspierać działania konsumenta lub usuwać jego ograniczenia. Wiele usług pełni obie te funkcje.

użytkownik

Rola korzystająca z usług.

walidacja

Działanie polegające na potwierdzeniu, że proponowany projekt produktu i usługi spełnia uzgodnione wymagania oraz na ustaleniu kryteriów akceptacji dla kolejnych etapów cyklu życia.

wartość

Dostrzegane korzyści, użyteczność lub określone znaczenie.

wartość usługi

Dostrzegane korzyści, użyteczność i znaczenie usługi.

wdrożenie

Przeniesienie dowolnego komponentu usługi do kontrolowanego środowiska.

wdrożenie pilotażowe

Testowe wdrożenie usługi o ograniczonym zakresie w środowisku produkcyjnym.

wizja

Zdefiniowana aspiracja dotycząca tego, czym organizacja chciałaby stać się w przyszłości.

Wniosek o usługę

Wniosek użytkownika lub upoważnionego przedstawiciela użytkownika inicjujący działanie usługowe, które zostało uzgodnione jako normalna część świadczenia usługi.

Wniosek o zmianę (RfC)

Opis proponowanej zmiany zgłoszony przez interesariusza.

wycofanie

Czynność polegająca na trwałym wycofaniu produktu, usługi lub innego elementu konfiguracji z użycia.

wydajność

Miara tego, co zostało osiągnięte lub dostarczone przez system, osobę, zespół, praktykę lub usługę.

wydanie

Wersja produktu, usługi lub innego elementu konfiguracji albo zbioru elementów konfiguracji, udostępniana do użycia.

wymagania dotyczące użyteczności

Wymagania funkcjonalne, które zostały zdefiniowane przez klienta i są unikalne dla konkretnego produktu.

wymagania gwarancji

Zazwyczaj są to wymagania нефunkcjonalne rejestrowane jako dane od kluczowych interesariuszy i z innych praktyk.

wynik

Materialny lub niematerialny przedmiot dostawy.

zakres widoczności

Suma aspektów organizacji konsumenta usługi widoczna dla dostawcy usługi oraz aspektów organizacji dostawcy usługi widocznych dla konsumenta usługi.

zapis

Dokument stwierdzający osiągnięte rezultaty i przedstawiający dowody przeprowadzonych działań.

zapis konfiguracji

Zapis zawierający szczegóły elementu konfiguracji (CI). Każdy zapis konfiguracji dokumentuje cykl życia pojedynczego elementu konfiguracji (CI). Zapisy konfiguracji są przechowywane w bazie zarządzania konfiguracją (CMDB).

zapytanie użytkownika

Interakcja (na przykład rozmowa telefoniczna lub czat) z service desk, zainicjowana przez użytkownika lub jego przedstawiciela. Zapytanie użytkownika może skutkować zarejestrowaniem incydentu lub wniosku o usługę.

zarządzanie produktami i usługami cyfrowymi

Zestaw wyspecjalizowanych zdolności organizacyjnych umożliwiających współtworzenie wartości dla klientów za pomocą produktów i usług cyfrowych.

Zarządzanie relacjami usługowymi

Wspólne działania wykonywane przez dostawcę usług i korzystającego z usług w celu zapewnienia ciągłego współtworzenia wartości na podstawie uzgodnionych i dostępnych ofert usług.

zasady architektury

Zestaw norm i zasad dotyczących wykorzystywania i wdrażania wszystkich zasobów i aktywów w całej organizacji.

zasób

Personel, materiały, środki finansowe lub inny element wymagany do realizacji działania lub osiągnięcia celu. Zasoby wykorzystywane przez organizację mogą być jej własnością lub być używane na podstawie umowy z właścicielem zasobu.

zasób IT

Każdy wartościowy finansowo komponent, który może przyczynić się do dostarczania produktu lub usługi IT.

zatwierdzający zmiany

Osoba lub grupa odpowiedzialna za autoryzację zmiany.

zdarzenie

Zmiana stanu istotna dla zarządzania usługą lub innym elementem konfiguracji.

zdolność

Zdolność organizacji, osoby, procesu, aplikacji, elementu konfiguracji lub usługi IT do wykonywania działania.

zespół wsparcia

Zespół odpowiedzialny za utrzymanie normalnego działania, obsługę wniosków od użytkowników oraz rozwiązywanie incydentów i problemów związanych z określonymi produktami, usługami lub innymi elementami konfiguracji.

zgodność

Działanie oraz rezultat zapewniające, że standard lub zestaw wytycznych jest przestrzegany, lub że stosowane są właściwe i spójne zasady rachunkowości lub inne praktyki.

zmiana

Dodanie, zmodyfikowanie lub usunięcie czegokolwiek, co mogłoby mieć bezpośredni lub pośredni wpływ na produkty i usługi.

zmiana standardowa

Preautoryzowana zmiana niskiego ryzyka, dobrze zrozumiana i w pełni udokumentowana, którą można wdrożyć bez konieczności dodatkowej autoryzacji.

znany błąd

Problem, który został przeanalizowany, ale nie został rozwiązany.

zrównoważony rozwój

Zapewnienie, że produkt lub usługa spełnia i będzie nadal spełniać wymagania dotyczące ochrony środowiska, postępu społecznego i wzrostu gospodarczego.

Dziękujemy za ukończenie tego kursu!

Poświęć kilka minut na przekazanie nam swojej informacji zwrotnej na temat doświadczeń i wiedzy zdobytej podczas kursu, wypełniając ankietę oceniającą kurs online tutaj.

