

ISO / IEC 20000-1:2011

Information Technology – Service Management

# 3 Terms and Definitions

## Dokumenten Information

Dokumenten-Name	EVL-Template-Word_internalProcess_CH
Aktuelle Version:	V1-0
Status	Released

## Änderungskontrolle

Version	Änderung	Erstellt		Geprüft		Freigegeben	
		Datum	Wer	Datum	Wer	Datum	Wer
V0-01	Draft	01.04.15	Daniel Styner	01.04.15	Daniel Styner	01.04.15	Daniel Styner
V1-00	Release	01.04.15	Daniel Styner	01.04.15	Daniel Styner	01.04.15	Daniel Styner

## Sicherheits-Deklaration

Owner	EVOLIT AG	Zielgruppe	Internet
Klassifikation	öffentlich		

**Inhalt**

3. Terms and definitions..... 3

3.1 availability..... 3

3.2 Configuration Baseline..... 3

3.3 Configuration Item (CI) ..... 3

3.4 Configuration Management Database (CMDB)..... 3

3.5 Continual Improvement..... 3

3.6 Corrective Action - Korrekturmaßnahmen ..... 4

3.7 Customer - Kunde ..... 4

3.8 Document - Dokument ..... 4

3.9 Effectiveness - Effektivität ..... 4

3.10 Incident..... 4

3.11 Information Security (IS) ..... 4

3.12 Information Security Incident – IS Incident..... 5

3.13 Interested Party – Interessengruppe / Stakeholder..... 5

3.14 Internal Group ..... 5

3.15 Known Error..... 6

3.16 Nonconformity - Nichteinhaltung ..... 6

3.17 Organization ..... 6

3.18 Preventive Action - Vorbeugemaßnahmen..... 6

3.19 Problem ..... 6

3.20 Procedure - Verfahren..... 6

3.21 Process - Prozess ..... 7

3.22 Record - Aufzeichnung ..... 7

3.23 Release ..... 7

3.24 Request for Change ..... 7

3.25 Risk - Risiko..... 7

3.26 Service - Dienstleistung ..... 8

3.27 Service Component ..... 8

3.28 Service Continuity..... 8

3.29 Service Level Agreement (SLA) ..... 8

3.30 Service Management..... 9

3.31 Service Management System (SMS)..... 9

3.32 Service Provider - Dienstleister ..... 9

3.33 Service Request – Service Anfrage ..... 9

3.34 Service Requirement – Service Anforderung ..... 10

3.35 Supplier - Lieferant ..... 10

3.36 Top Management ..... 10

3.37 Transition..... 10

### 3. Begriffe und Definitionen

Für dieses Dokument gelten die folgenden Begriffe	For the purposes of this document, the following terms and definitions apply.
---	---

#### 3.1 Availability - Verfügbarkeit

Fähigkeit eines Services oder einer Service-Komponente die gewünschte Funktion zum vereinbarten Zeitpunkt oder über einen vereinbarten Zeitraum erbringen zu können	ability of a service or service component to perform its required function at an agreed instant or over an agreed period of time
HINWEIS Verfügbarkeit wird normalerweise als ein Verhältnis oder Prozentsatz der Zeit, die der Dienst oder Dienstkomponente ist für die Verwendung durch den Kunden an der vereinbarten Zeit, die der Dienst verfügbar sein tatsächlich verfügbar ausgedrückt.	NOTE Availability is normally expressed as a ratio or percentage of the time that the service or service component is actually available for use by the customer to the agreed time that the service should be available.

#### 3.2 Configuration Baseline

Formal festgelegte Konfigurationsinformationen zu einem spezifischen Zeitpunkt im Lifecycle eines Services oder einer Servicekomponenten	configuration information formally designated at a specific time during a service or service component's life
HINWEIS 1: Configuration Baseline plus genehmigte Änderungen aus diesen Basislinien, bilden die aktuellen Konfigurationsinformationen.	NOTE 1 Configuration baselines, plus approved changes from those baselines, constitute the current configuration information.
HINWEIS 2: übernommen aus ISO/IEC/IEEE 24765:2010.	NOTE 2 Adapted from ISO/IEC/IEEE 24765:2010.

#### 3.3 Configuration Item (CI)

Element, das gesteuert werden muss, um Dienstleistung(en) liefern zu können	element that needs to be controlled in order to deliver a service or services
---	---

#### 3.4 Configuration Management Database (CMDB)

Datenspeicher, der genutzt wird, um die Angaben (Attribute) von Configuration Items (CIs) und die Beziehungen zwischen CIs während dem gesamten Lebenszyklus zu dokumentieren	data store used to record attributes of configuration items, and the relationships between configuration items, throughout their lifecycle
---	--

#### 3.5 Continual Improvement

Wiederkehrende Aktivität zur Erhöhung der Fähigkeit Service-Anforderungen erfüllen zu	recurring activity to increase the ability to fulfil service requirements
---	---

können	
HINWEIS: übernommen von ISO 9000:2005.	NOTE Adapted from ISO 9000:2005.

### 3.6 Corrective Action - Korrekturmaßnahmen

Massnahmen, um die Ursache zu beseitigen oder die Wahrscheinlichkeit eines erneuten Auftretens eines festgestellten Fehlers oder einer anderen unerwünschten Situation zu reduzieren	action to eliminate the cause or reduce the likelihood of recurrence of a detected non-conformity or other undesirable situation
HINWEIS: übernommen von ISO 9000:2005.	NOTE Adapted from ISO 9000:2005.

### 3.7 Customer - Kunde

Organisation oder Teil einer Organisation welche den Service bezieht	organization or part of an organization that receives a service or services
HINWEIS: ein Kunde kann eine intern oder extern in Bezug auf die Provider-Organisation sein	NOTE 1 A customer can be internal or external to the service provider's organization.
NOTE 2 Adapted from ISO 9000:2005.	NOTE 2 Adapted from ISO 9000:2005.

### 3.8 Document - Dokument

Informationen und deren unterstützendes Medium	information and its supporting medium
BEISPIELE: Policies, Pläne, Prozess Beschreibungen, Verfahren, SLAs, Verträge oder Belege	EXAMPLES Policies, plans, process descriptions, procedures, service level agreements, contracts or records
HINWEIS 1: Die Dokumentation kann in jeglicher Form oder Medium erstellt sein	NOTE 1 The documentation can be in any form or type of medium.
HINWEIS 2: In ISO/IEC20000, Dokumente, mit Ausnahme von Belegen, belegen die Absicht, die zu erreichen ist	NOTE 2 In ISO/IEC 20000, documents, except for records, state the intent to be achieved.

### 3.9 Effectiveness - Effektivität

Ausmass, in dem geplante Aktivitäten realisiert und Ergebnisse erreicht werden	extent to which planned activities are realized and planned results achieved
--	--

### 3.10 Incident

Ungeplante Unterbrechung einer Serviceleistung, einer Verringerung der Qualität eines Services oder ein Ereignis, das sich noch nicht auf den Kunden ausgewirkt hat	unplanned interruption to a service, a reduction in the quality of a service or an event that has not yet impacted the service to the customer
---	--

### 3.11 Information Security (IS)

Wahrung der Vertraulichkeit, Integrität und	preservation of confidentiality, integrity and
---	--

Verfügbarkeit von Informationen	accessibility of information
HINWEIS 1: Zusätzlich können andere Eigenschaften wie Authentizität, Verantwortlichkeit, Nachweisbarkeit und Zuverlässigkeit auch beteiligt sein.	NOTE 1 In addition, other properties such as authenticity, accountability, non-repudiation and reliability can also be involved.
HINWEIS 2: Der Begriff "Verfügbarkeit" ist in dieser Definition nicht verwendet worden, weil es ein definierter Begriff in diesem Teil der ISO / IEC 20000 ist, die nicht angemessen wäre für diese Definition.	NOTE 2 The term "availability" has not been used in this definition because it is a defined term in this part of ISO/IEC 20000 which would not be appropriate for this definition.
HINWEIS 3: übernommen aus ISO/IEC 27000:2009.	NOTE 3 Adapted from ISO/IEC 27000:2009.

### 3.12 Information Security Incident – IS Incident

Ein einzelnes oder eine Reihe von unerwünschten oder unerwarteten Informationssicherheits-Ereignissen, die eine erhebliche Wahrscheinlichkeit haben, dass die Geschäftstätigkeiten einschränken und Information Sicherheit bedrohen [ISO / IEC 27000: 2009]	single or a series of unwanted or unexpected information security events that have a significant probability of compromising business operations and threatening information security [ISO/IEC 27000:2009]
---	--

### 3.13 Interested Party – Interessengruppe / Stakeholder

Eine Person oder eine Gruppe, die ein besonderes Interesse an der Leistung oder dem Erfolg der Tätigkeit(en) Tätigkeiten des Dienstansbieters hat	person or group having a specific interest in the performance or success of the service provider's activity or activities
BISPIELE: Kunden, Owners, Management, Mitarbeiter der Service Provider Organisation, Lieferanten, Banken, Partner	EXAMPLES Customers, owners, management, people in the service provider's organization, suppliers, bankers, unions or partners.
HINWEIS 1: Eine Gruppe kann eine Organisation umfassen, ein Teil davon oder mehr als eine Organisation.	NOTE 1 A group can comprise an organization, a part thereof, or more than one organization.
HINWEIS 2: übernommen von ISO 9000:2005.	NOTE 2 Adapted from ISO 9000:2005.

### 3.14 Internal Group

Ein Teil der Service-Providers Organisation, die in eine dokumentierte Vereinbarung mit dem Dienstleister tritt, um einen Teil des Design, Transition, Lieferung und Verbesserung einer Dienstleistung beizutragen	part of the service provider's organization that enters into a documented agreement with the service provider to contribute to the design, transition, delivery and improvement of a service or services
HINWEIS: die interne Gruppe ist ausserhalb	NOTE The internal group is outside the sco-

des Umfangs des SMS vom Service Provider.	pe of the service provider's SMS.
---	-----------------------------------

### 3.15 Known Error

Ein Problem mit einer identifizierten Ursache oder ein Verfahren zur Reduzierung oder Beseitigung seiner Auswirkung auf den Service durch eine Umgehungslösung	problem that has an identified root cause or a method of reducing or eliminating its impact on a service by working around it
--	---

### 3.16 Nonconformity - Nichteinhaltung

Nichterfüllung einer Anforderung	non-fulfilment of a requirement
----------------------------------	---------------------------------

### 3.17 Organization

Gruppe von Menschen und Einrichtungen mit einer Vereinbarung von Aufgaben, Befugnissen und Beziehungen	group of people and facilities with an arrangement of responsibilities, authorities and relationships
BEISPIELE: Gesellschaft, Körperschaft, Betrieb, Unternehmen, Institution, Wohlfahrt, Einzelunternehmen, Verein, oder Teile oder eine Kombination davon.	EXAMPLES Company, corporation, firm, enterprise, institution, charity, sole trader, association, or parts or combination thereof.
HINWEIS 1: Die Vereinbarung ist in der Regel verbindlich	NOTE 1 The arrangement is generally orderly.
HINWEIS 2: die Organisation kann öffentlich oder privat sein	NOTE 2 An organization can be public or private. [ISO 9000:2005]

### 3.18 Preventive Action - Vorbeugemassnahmen

Maßnahmen zur Vermeidung oder Beseitigung der Ursachen oder der Reduktion der Wahrscheinlichkeit des Auftretens einer potenziellen Nichtkonformität oder andere potenziell unerwünschte Situation	action to avoid or eliminate the causes or reduce the likelihood of occurrence of a potential nonconformity or other potential undesirable situation
HINWEIS: übernommen von ISO 9000:2005.	NOTE Adapted from ISO 9000:2005.

### 3.19 Problem

Ursache für ein oder mehrere Vorfälle	root cause of one or more incidents
HINWEIS: Die Ursache ist in der Regel nicht zum Zeitpunkt der Erstellung des Datensatzes bekannt und der Problem Mgmt Prozess ist für weitere Untersuchungen verantwortlich.	NOTE The root cause is not usually known at the time a problem record is created and the problem management process is responsible for further investigation.

### 3.20 Procedure - Verfahren

Spezifische Art zur Durchführung einer Tätigkeit oder eines Prozesses	specified way to carry out an activity or a process [ISO 9000:2005]
---	---

HINWEIS: Verfahren können dokumentiert sein oder nicht	NOTE Procedures can be documented or not.
--	---

### 3.21 Process - Prozess

Eine Reihe abhängiger oder mit einander in Bezug stehender Aktivitäten, die Eingaben in Ergebnisse umwandelt	set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs [ISO 9000:2005]
--	--

### 3.22 Record - Aufzeichnung

Dokument der erzielten Ergebnisse oder als Nachweis der durchgeführten Aktivitäten	document stating results achieved or providing evidence of activities performed [ISO 9000:2005]
BEISPIELE: Audit-Berichte, Berichte über Zwischenfälle, Schulungsunterlagen und Protokolle der Sitzungen	EXAMPLES Audit reports, incident reports, training records or minutes of meetings.

### 3.23 Release

Sammlung eines oder mehrerer neuen oder geänderter Konfigurationselemente, die in die im Zusammenhang mit einer oder mehreren Veränderungen Live-Umgebung ausbreitet werden	collection of one or more new or changed configuration items deployed into the live environment as a result of one or more changes
---	--

### 3.24 Request for Change

Vorschlag für eine Änderung zu einer Dienstleistung, Service-Komponente oder der Service-Management-System vorge-nommen werden	proposal for a change to be made to a ser-vice, service component or the service ma-nagement system
HINWEIS: Ein Wechsel an einem Service umfasst die Bereitstellung eines neuen Ser-vices oder die Entfernung eines Service, der nicht mehr benötigt wird	NOTE A change to a service includes the provision of a new service or the removal of a service which is no longer required

### 3.25 Risk - Risiko

Effekt der Unsicherheit der Zielerreichung	effect of uncertainty on objectives
HINWEIS 1: Ein Effekt ist eine Abweichung vom Erwarteten - positive und / oder nega-tive.	NOTE 1 An effect is a deviation from the expected — positive and/or negative.
HINWEIS 2: Ziele können verschiedene As-pekten (wie Finanzen, Gesundheit und Si-cherheit und Umweltziele) und können auf verschiedenen Ebenen (wie strategische, unternehmensweite, Projekt-, Produkt- und Prozess) angewendet werden.	NOTE 2 Objectives can have different as-pects (such as financial, health and safety, and environmental goals) and can apply at different levels (such as strategic, organiza-tion-wide, project, product and process).

HINWEIS 3: Das Risiko wird oft unter Bezugnahme auf mögliche Ereignisse und Konsequenzen, oder eine Kombination von diesen ist.	NOTE 3 Risk is often characterized by reference to potential events and consequences, or a combination of these.
HINWEIS 4: Das Risiko wird häufig im Hinblick auf eine Kombination der Folgen eines Ereignisses (z.B. Veränderungen der Umstände) ausgedrückt und die zugeordnete Wahrscheinlichkeit des Auftretens	NOTE 4 Risk is often expressed in terms of a combination of the consequences of an event (including changes in circumstances) and the associated likelihood of occurrence. [ISO 31000:2009]

### 3.26 Service - Dienstleistung

Ein Hilfsmittel zur Bereitstellung von Mehrwert für den Kunden durch die Erleichterung Ergebnisse der Kunde erreichen will	means of delivering value for the customer by facilitating results the customer wants to achieve
HINWEIS 1: Der Service ist in der Regel nicht greifbar.	NOTE 1 Service is generally intangible.
HINWEIS 2: Ein Service kann auch für die Service-Provider von einem Lieferanten, einer internen Gruppe oder einem Kunden, der als Lieferant geliefert werden.	NOTE 2 A service can also be delivered to the service provider by a supplier, an internal group or a customer acting as a supplier.

### 3.27 Service Component

Einheit für einen Service, wenn sie mit anderen Geräten kombiniert werden eine komplette Dienstleistungen zu erbringen	single unit of a service that when combined with other units will deliver a complete service
BEISPIELE: Hardware, Software, Tools, Applikationen, Dokumentation, Information, Prozesse oder Supporting Services	EXAMPLES Hardware, software, tools, applications, documentation, information, processes or supporting services.
HINWEIS: Eine Service-Komponente kann aus einem oder mehreren Konfigurationselemente bestehen	NOTE A service component can consist of one or more configuration items.

### 3.28 Service Continuity

Fähigkeit um Risiken und Ereignissen, die schwerwiegende Auswirkungen auf eine Dienstleistung(en) haben könnten, auch weiterhin Dienstleistungen zu vereinbarten Mengen liefern	capability to manage risks and events that could have serious impact on a service or services in order to continually deliver services at agreed levels
---	---

### 3.29 Service Level Agreement (SLA)

dokumentierte Vereinbarung zwischen der Service Provider und Kunden, die Services und Service-Ziele identifiziert	documented agreement between the service provider and customer that identifies services and service targets
HINWEIS 1: Ein Service Level Agreement	NOTE 1 A service level agreement can also



kann auch zwischen dem Dienstleister und einem Zulieferer, einer internen Gruppe oder einem Kunden als Anbieter, bestehen.	be established between the service provider and a supplier, an internal group or a customer acting as a supplier.
HINWEIS 2: Ein Service Level Agreement in einem Vertrag oder einer anderen Art von dokumentierte Vereinbarung aufgenommen werden.	NOTE 2 A service level agreement can be included in a contract or another type of documented agreement.

### 3.30 Service Management

Satz von Funktionen und Prozessen zur Lenkung und Steuerung die Aktivitäten und Ressourcen des Service Providers für Design, Übergang, Lieferung und Verbesserung der Service, um die Service-Anforderungen zu erfüllen	set of capabilities and processes to direct and control the service provider's activities and resources for the design, transition, delivery and improvement of services to fulfil the service requirements
---	---

### 3.31 Service Management System (SMS)

Management-System zur Leitung und Kontrolle der Service-Management-Aktivitäten des Dienstleisters	management system to direct and control the service management activities of the service provider
HINWEIS 1: Ein Managementsystem ist eine Reihe von miteinander interagieren oder Elemente, die Grundsätze und Ziele festzulegen und die Erreichung dieser Ziele.	NOTE 1 A management system is a set of interrelated or interacting elements to establish policy and objectives and to achieve those objectives.
HINWEIS 2: Die SMS enthält alle Service-Management-Strategien, Ziele, Pläne, Verfahren, Dokumentation und Ressourcen für die Entwicklung, Übergang, Lieferung und Verbesserung der Dienstleistungen und die Anforderungen in diesem Teil der ISO / IEC 20000 erfüllen, erforderlich ist.	NOTE 2 The SMS includes all service management policies, objectives, plans, processes, documentation and resources required for the design, transition, delivery and improvement of services and to fulfil the requirements in this part of ISO/IEC 20000.
HINWEIS 3: Aus der Definition der "Qualitätsmanagementsystem" angepasst in ISO 9000: 2005.	NOTE 3 Adapted from the definition of "quality management system" in ISO 9000:2005.

### 3.32 Service Provider - Dienstleister

Organisation oder ein Teil einer Organisation, welche Dienst(e) verwaltet und an Kunden liefert	organization or part of an organization that manages and delivers a service or services to the customer
HINWEIS: Ein Kunde kann innerhalb oder außerhalb der Provider Organisation sein	NOTE A customer can be internal or external to the service provider's organization.

### 3.33 Service Request – Service Anfrage

Anfrage um Information, Beratung, Zugang	request for information, advice, access to a
--	--

zu einem Dienst oder einer bereits genehmigten Änderung	service or a pre-approved change
---	----------------------------------

**3.34 Service Requirement – Service Anforderung**

Bedürfnisse des Kunden und der Benutzer eines Dienstes, einschliesslich der Service-Level-Anforderungen und der Bedürfnisse des Dienstleisters	needs of the customer and the users of the service, including service level requirements, and the needs of the service provider
--	---

**3.35 Supplier - Lieferant**

Organisation oder Teil einer Organisation, die sich ausserhalb der Provider Organisation befindet, mit ihm in einem Vertragsverhältnis steht für einen Beitrag an Konzeption, Überführung, Lieferung und Verbesserung von Services oder Prozessen	organization or part of an organization that is external to the service provider's organization and enters into a contract with the service provider to contribute to the design, transition, delivery and improvement of a service or services or processes
HINWEIS: Lieferanten gehören deren Untervertragslieferanten bezeichnet Blei Lieferanten aber nicht.	NOTE Suppliers include designated lead suppliers but not their sub-contracted suppliers.

**3.36 Top Management**

Eine Person oder Gruppe von Menschen, die den Service Provider auf höchstem auf höchstem Niveau leitet und steuert	person or group of people who direct and control the service provider at the highest level
HINWEIS: Übernommen von ISO 9000:2005.	NOTE Adapted from ISO 9000:2005.

**3.37 Transition**

Aktivitäten die an der Überführung neuer oder geänderter Services in die Live-Umgebung beteiligt sind	activities involved in moving a new or changed service to or from the live environment
---	--