

Glossar - Standard Service Level der ZAS

Tabelle der Begriffe und Definitionen

Begriff	Englischer Begriff	Definition
Incident	Incident or Failure	Unterbrechung eines IT-Service oder eine Qualitätsminderung eines IT-Service (ITIL).
ITIL	ITIL	Die ITIL-Methodologie (Information Technology Infrastructure Library) umfasst eine Sammlung von Best Practices, Prozessen und Terminologie, die mit dem Management von IT-Services verbunden sind.
Geschäftsauswirkungsanalyse (BIA)	BIA (Business Impact Analysis)	Aktivität des Business Continuity Managements, die die geschäftskritischen Funktionen und deren Abhängigkeiten identifiziert (ITIL).
BCM (Business Continuity Management)	Business Continuity Management	Prozess, der für das Risikomanagement zuständig ist, das ernsthafte Auswirkungen auf die Geschäftsaktivitäten haben kann (ITIL).
Servicezeit	Service hours	Der vereinbarte Zeitraum, innerhalb dessen ein bestimmter IT-Service verfügbar sein soll.
Service Level	Service Level	Messbare und nachweisbare Ergebnisse, die im Hinblick auf ein oder mehrere Service Level Ziele erreicht werden. Der Begriff „Service Level“ wird im Sprachgebrauch auch als Synonym für Service Level Ziel verwendet (ITIL).
Ausfallzeit	Downtime	Zeitraum, in dem ein IT-Service während der vereinbarten Servicezeit nicht verfügbar ist (ITIL).
Change Management	Change Management	Der Prozess, der für die Steuerung des Lebenszyklus aller Changes verantwortlich ist, so dass die Durchführung von nutzbringenden Changes bei einer minimalen Unterbrechung der IT-Services ermöglicht wird.