

ITIL® V3 Terms Cross Reference Guide

(English ⇄ Traditional Chinese 中文繁體 ⇄ Simplified Chinese 中文简体)



# ITIL® V3 Terms Cross Reference Guide (Compact Version)

English ⇄ 中文繁體 ⇄ 中文简体

ITIL® V3 英/繁/簡 名詞對照 (精巧版)

ITIL® V3 英/繁/簡 術語對照 (精裝版)

itsSMF Hong Kong Chapter

<http://www.itsmf.org.hk>

## 1. About this Guide

This Cross-Reference Guide created by itSMF Hong Kong Chapter is for the convenience of ITSM fellows, especially for professionals who need to work in the Greater China region. itSMF Hong Kong Chapter no warranty, expressed or implied, regarding the accuracy of any information contained herein related to the ITIL® V3 Terms.

## 2. Disclaimer

- A. ITIL Glossaries/Acronyms © Crown Copyright Office of Government Commerce. Reproduced with the permission of the Controller of HMSO and the Office of Government Commerce.
- B. ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

## 3. Reference

- A. Source: <http://www.best-management-practice.com/officialsite.asp?DI=575004&FO=1230366>
- B. ITIL® v3 Glossary v1, 30 May 2007
- C. ITIL® v3 Glossary 繁體中文版 2008 年 9 月 1 日
- D. ITIL® v3 Glossary 简体中文 2008 年 5 月 1 日

## 4. Acknowledgements (alpha list)

C K Li	Eric Lung
Fred Sheu	H P Suen
Juliana Li	Peter Miao
Raymond Yu	Sherwin Wong
Stephen Chan	William Lam (Editor)
Y K Chau	Yantl Sze

## 5. Release Information

ITILV3TCRG-P2 1.1 (201004)

Term		[繁] 名詞	[簡] 術語	Term		[繁] 名詞	[簡] 術語
<b>A</b>				<b>C</b>			
Acceptance		驗收	验收	Business Continuity Management	BCM	營運持續管理	业务连续性管理
Access Management		存取管理	访问管理	Business Continuity Plan	BCP	營運持續計畫	业务连续性计划
Account Manager		客戶經理	客户经理	Business Customer		企業客戶	商业客户
Accounting		會計	核算	Business Impact Analysis	BIA	營運衝擊分析	业务影响分析
Accredited		鑑定合格	认可	Business Objective		營運目標	业务目标
Active Monitoring		主動式監控	主动监视	Business Operations		營運作業	业务运营
Activity		活動	活动	Business Perspective		營運觀點	业务视角
Agreed Service Time		同意服務時間	协定服务时间	Business Process		營運流程	业务流程
Agreement		協議	协议	Business Relationship Management		營運關係管理	业务关系管理
Alert		警訊	告警	Business Relationship Manager	BRM	營運關係經理	业务关系经理
Analytical Modelling		分析塑模	分析建模	Business Service		營運服務	业务服务
Application		應用程式	应用	Business Service Management	BSM	營運服務管理	业务服务管理
Application Management		應用程式管理	应用管理	Business Unit		營運單位	业务部门
Application Portfolio		應用程式組合	应用组合	<b>C</b>			
Application Service Provider	ASP	應用程式服務提供者	应用服务提供商	Call		來電	呼叫
Application Sizing		應用程式估算 / 應用程式調校	应用需求估计	Call Centre		客服中心	呼叫中心
Architecture		架構	架构	Call Type		來電類型	呼叫类型
Assembly		組合	配置集	Capability		能力	能力
Assessment		評鑑	评估	Capability Maturity Model	CMM	能力成熟度模型	能力成熟度模型
Asset		資產	资产	Capability Maturity Model Integration	CMMI	整合能力成熟度模型	能力成熟度模型集成
Asset Management		資產管理	资产管理	Capacity		容量	容量
Asset Register		資產註冊	资产登记	Capacity Management		容量管理	容量管理
Attribute		屬性	属性	Capacity Management Information System	CMIS	容量管理資訊系統	容量管理信息系统
Audit		稽核	审核	Capacity Plan		容量計畫	容量计划
Authority Matrix		授權矩陣	授权矩阵	Capacity Planning		容量規劃	容量规划
Automatic Call Distribution	ACD	自動話務分配系統	自动呼叫分配	Capital Expenditure	CAPEX	資本支出	资本支出
Availability		可用性	可用性	Capital Item		資本項目	资本项目
Availability Management	AM	可用性管理	可用性管理	Capitalization		資本化	资本化
Availability Management Information System	AMIS	可用性管理資訊系統	可用性管理信息系统	Category		類別	类别
Availability Plan		可用性計畫	可用性计划	Certification		認證	认证
<b>B</b>				Change		變更	变更
Back-out		還原	回退	Change Advisory Board	CAB	變更諮詢委員會	变更顾问委员会
Backup		備份	备份	Change Case		變更案例	变更案例
Balanced Scorecard		平衡計分卡	平衡记分卡	Change History		變更歷史	变更历史
Baseline		基準	基准	Change Management		變更管理	变更管理
Benchmark		標竿	标杆	Change Model		變更模型	变更模型
Benchmarking		標竿管理	标杆测试	Change Record		變更紀錄	变更记录
Best Practice		最佳實務	最佳实践	Change Request		變更請求	变更请求
Brainstorming		腦力激盪	头脑风暴	Change Schedule		變更時程表	变更日程
British Standards Institution	BSI	英國標準協會	英国标准协会	Change Window		變更時段	变更窗口
Budget		預算	预算	Charging		計價	收费
Budgeting		預算編列	预算编制	Chronological Analysis		時序分析	时序分析
Build		建置	构建	CI Type		組態項目類型	CI 类型
Build Environment		建置環境	构建环境	Classification		分類	分类
Business		企業 / 營運	业务	Client		用戶	客户
Business Capacity Management	BCM	營運容量管理	业务容量管理	Closed		結案	已结束
Business Case		營運案例	商业论证				

Term		[繁] 名詞	[簡] 术语	Term		[繁] 名詞	[簡] 术语
Closure		結案	关闭	Course Corrections		計畫執行修正	修正措施
COBIT	COBIT	COBIT	COBIT	CRAMM		英國國家電腦局風險分析和 管理方法	CRAMM
Code of Practice		作業規範	行为准则			危機管理	危机管理
Cold Standby		冷備援	冷备用	Crisis Management		關鍵成功因素	关键成功因素
Commercial off the Shelf	COTS	市場現有軟體 / 商用現成軟體	商用现货	Critical Success Factor	CSF	文化	文化
Compliance		遵循性	遵从	Culture		客戶	客户
Component		組件	组件	Customer		客戶組合	客户组合
Component Capacity Management	CCM	組件容量管理	组件容量管理	Customer Portfolio			
Component CI		組件組態項目	组件	<b>D</b>			
Component Failure Impact Analysis	CFIA	組件失效衝擊分析	组件故障影响分析	Dashboard		監控顯示板	仪表盘
Computer Telephony Integration	CTI	電腦電話整合系統	计算机电话集成	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	DIKW	資料-資訊-知識-智慧轉化機制	数据到信息到知识到智慧
Concurrency		同時量測	并发	Definitive Media Library	DML	最終媒體庫	最终介质库
Confidentiality		機密性	保密性	Deliverable		交付項目	交付物
Configuration		組態	配置	Demand Management		需求管理	需求管理
Configuration Baseline		組態基準	配置基准	Deming Cycle		戴明循環	戴明循环
Configuration Control		組態控制	配置控制	Dependency		依賴性	依赖性
Configuration Identification		組態識別	配置识别	Deployment		部署	部署
Configuration Item	CI	組態項目	配置项	Depreciation		折舊	折旧
Configuration Management		組態管理	配置管理	Design		設計	设计
Configuration Management Database	CMDB	組態管理資料庫	配置管理数据库	Detection		偵測	检测
Configuration Management System	CMS	組態管理系統	配置管理系统	Development		開發	开发
Configuration Record		組態紀錄	配置记录	Development Environment		開發環境	开发环境
Configuration Structure		組態結構	配置结构	Diagnosis		診斷	诊断
Continual Service Improvement	CSI	持續服務改善	持续服务改进	Diagnostic Script		診斷腳本	诊断脚本
Continuous Availability		持續可用性	连续可用性	Differential Charging		差別計價	差别收费
Continuous Operation		持續性營運	连续运营	Direct Cost		直接成本	直接成本
Contract		合約	合同	Directory Service		目錄服務	目录服务
Contract Portfolio		合約組合	合同组合	Do Nothing		不採取行動	无需恢复
Control		控制	控制	Document		文件	文档
Control Objectives for Information and related Technology	COBIT	控制目標	信息及相技术控制目标	Downtime		中斷時間	中断时间
Control perspective		控制觀點	控制方法	Driver		驅動因素	驱动力
Control Processes		控制流程	控制流程	<b>E</b>			
Core Service		核心服務	核心服务	Early Life Support		上線初期支援	早期支持
Core Service Package	CSP	核心服務套裝	核心服务包	Economies of scale		規模經濟	规模经济
Cost		成本	成本	Economies of scope		範疇經濟	范围经济
Cost Benefit Analysis		成本效益分析	成本效益分析	Effectiveness		有效性	效能
Cost Centre		成本中心	成本中心	Efficiency		效率	效率
Cost Effectiveness		成本有效性	成本效益	Emergency Change		緊急變更	紧急变更
Cost Element		成本元素	成本要素	Emergency Change Advisory Board	ECAB	緊急變更諮詢委員會	紧急变更顾问委员会
Cost Management		成本管理	成本管理	Environment		環境	环境
Cost Type		成本類型	成本类型	Error		錯誤	错误
Cost Unit		成本單位	成本单位	Escalation		升級	升级
Countermeasure		對策	对策	eSourcing Capability Model for Client Organizations	eSCM-CL	客戶組織的電子化服務成熟度模型	针对客户的电子外包能力模型
				eSourcing Capability Model for Service Providers	eSCM-SP	服務提供者的電子化服務成熟度模型	针对服务提供者的电子外包能力模型
				Estimation		估算	估算
				Evaluation		評估	评价
				Event		事件	事件
				Event Management		事件管理	事件管理
				Exception Report		例外報告	异常报告

Term	[繁] 名詞	[簡] 術語	Term	[繁] 名詞	[簡] 術語
Expanded Incident Lifecycle	事故生命週期詳述	扩展的故障生命周期	Interactive Voice Response	互動式語音回應	交互式语音应答
External Customer	外部客戶	外部客户	Intermediate Recovery	中度復原	中级恢复
External Metric	外部指標	外部指标	Internal Customer	內部客戶	内部客户
External Service Provider	外部服務提供者	外部服务提供商	Internal Metric	內部指標	内部指标
External Sourcing	外部來源	外部采购	Internal Rate of Return	內部報酬率	内部回报率
<b>F</b>			Internal Service Provider	內部服務提供者	内部服务提供商
Facilities Management	設施管理	设施管理	Internal Sourcing	內部來源	内部采购
Failure	失效	失效	International Organization for Standardization	國際標準組織	国际标准化组织
Failure Modes and Effects Analysis	FMEA 失效模式分析	故障模式和影响分析	International Standards Organisation	國際標準組織	国际标准化组织
Fast Recovery	快速復原	快速恢复	Internet Service Provider	網際網路服務提供者	互联网服务提供商
Fault	錯誤	过错	Invocation	發動	启用
Fault Tolerance	容錯	容错	Ishikawa Diagram	魚骨圖	Ishikawa 图
Fault Tree Analysis	故障樹分析	故障树分析	ISO 9000	ISO 9000	ISO 9000
Financial Management	財務管理	财务管理	ISO 9001	ISO 9001	ISO 9001
First-line Support	一線支援	一线支持	ISO/IEC 17799	ISO/IEC 17799	ISO/IEC 17799
Fishbone Diagram	魚骨圖	鱼骨图	ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
Fit for Purpose	切合目的	适用	ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001
Fixed Cost	固定成本	固定成本	IT Directorate	IT 發展策略委員會	IT 主管
Fixed Facility	固定設施	固定设施	IT Infrastructure	IT 基礎架構	IT 基础架构
Follow the Sun	不間斷服務	“向日葵”方案	IT Operations	IT 維運	IT 运营
Fulfilment	實現	实现	IT Operations Control	IT 維運控制	IT 运营控制
Function	功能	功能	IT Operations Management	IT 維運管理	IT 运营管理
Functional Escalation	功能性升級	功能性升级	IT Service	IT 服務	IT 服务
<b>G</b>			IT Service Continuity Management	IT 服務持續管理	IT 服务连续性管理
Gap Analysis	差異分析	差距分析	IT Service Continuity Plan	IT 服務持續計畫	IT 服务连续性计划
Governance	治理	治理	IT Service Management	IT 服務管理	IT 服务管理
Gradual Recovery	逐步復原	逐步恢复	IT Service Management Forum	itSMF	IT 服务管理论坛
Guideline	指引	指南	IT Service Provider	IT 服務提供者	IT 服务提供商
<b>H</b>			IT Steering Group	資訊科技指導小組	IT 指导委员会
Help Desk	協助櫃台	帮助台	ITIL	ITIL / 資訊技術基礎架構資料庫	ITIL
Hierarchic Escalation	階層式升級	管理性升级	<b>J</b>		
High Availability	高可用性	高可用性	Job Description	職務說明	作业描述
Hot Standby	熱備援	热备用	Job Scheduling	工作排程	作业调度
<b>I</b>			<b>K</b>		
Identity	身分	身份	Kano Model	Kano 模型	Kano 模型
Immediate Recovery	立即復原	立即恢复	Kepner & Tregoe Analysis	Kepner & Tregoe 分析	Kepner 与 Tregoe 分析
Impact	衝擊	影响度	Key Performance Indicator	關鍵性績效指標	关键绩效指标
Incident	事故	故障	Knowledge Base	知識庫	知识库
Incident Management	事故管理	故障管理			
Incident Record	事故紀錄	故障记录			
Indirect Cost	間接成本	间接成本			
Information Security Management	資訊安全管理	信息安全管理			
Information Security Management System	資訊安全管理系統	信息安全管理系統			
Information Security Policy	資訊安全政策	信息安全政策			
Information Technology	資訊科技	信息技术			
Infrastructure Service	基礎架構服務	基础设施服务			
Insourcing	內部來源	内包			
Integrity	完整性	完整性			

Term		[繁] 名詞	[簡] 術語	Term		[繁] 名詞	[簡] 術語
Knowledge Management		知識管理	知识管理	Operational Level Agreement	OLA	維運等級協議	运营级别协议
Known Error		已知錯誤	已知错误	Operations Bridge		維運監控室	运营监控室
Known Error Database	KEDB	已知錯誤資料庫	已知错误数据库	Operations Control		維運控制	运营控制
Known Error Record		已知錯誤紀錄	已知错误记录	Operations Management		維運管理	运营管理
<b>L</b>				Opportunity Cost		機會成本	机会成本
Lifecycle		生命週期	生命周期	Optimise		最佳化	优化
Line of Service	LOS	系列服務	服务线	Organisation		組織	组织
Live		線上	实时	Outcome		結果	结果
Live Environment		線上環境	实时环境	Outsourcing		委外作業	外包
<b>M</b>				Overhead		間接費用	管理费用
Maintainability		可維修性	可维护性	<b>P</b>			
Major Incident		重大事故	重大故障	Pain Value Analysis		痛苦指數分析	疼痛值分析
Managed Services Management Information		管理服務管理資訊	受管服务管理信息	Pareto Principle		帕雷托法則 / 80/20 法則	Pareto 法則
Management of Risk Management System	MoR	風險管理管理系統	风险的管理管理系统	Partnership		夥伴關係	合作伙伴关系
Manual Workaround		人工變通方法	手动规避措施	Passive Monitoring		被動式監控	被动监视
Marginal Cost		邊際成本	边际成本	Pattern of Business Activity	PBA	維運活動樣態	业务活动模式
Market Space		市場空間	市场空间	Percentage utilisation		使用百分比	百分比利用率
Maturity		成熟度	成熟度	Performance		績效	性能
Maturity Level		成熟度等級	成熟水平	Performance Anatomy		績效評量剖析	性能剖析
Mean Time Between Failures	MTBF	平均失效間隔時間	平均无故障时间	Performance Management		績效管理	性能管理
Mean Time Between Service Incidents	MTBSI	平均事故間隔時間	平均系统故障间隔	Pilot		試驗運作	试点项目
Mean Time To Repair	MTTR	平均修復時間	平均修复时间	Plan		計畫	计划
Mean Time to Restore Service	MTRS	平均服務恢復時間	平均服务恢复时间	Plan-Do-Check-Act		規劃-執行-檢查-行動	计划-执行-检查-行动
Metric		指標	指标	Planned Downtime		計劃中斷時間	计划内中断时间
Middleware		中介軟體	中间件	Planning		規劃	规划
Mission Statement Model		任務宣言模型	使命描述模型	PMBOK		專案管理知識體系	PMBOK
Modelling		塑模	建模	Policy		政策	政策
Monitor Control Loop		監控循環	监控闭环	Portable Facility		可攜式設施	便携设施
Monitoring		監控	监视	Post Implementation Review	PIR	實施後審查	实施后的审查
<b>N</b>				Practice		實務	实践
Near-Shore		鄰境	近岸	Prerequisite for Success	PFS	成功先決條件	成功的先决条件
Net Present Value	NPV	淨現值	净现值	Pricing		訂價	定价
Notional Charging		形式上收費	名义收费	PRINCE2		PRINCE2	PRINCE2
<b>O</b>				Priority		優先順序	优先级
Objective		目標	目标	Proactive Monitoring		主動式監控	主动监视
Off the Shelf		現有產品	现货	Proactive Problem Management		主動式問題管理	主动式问题管理
Office of Government Commerce	OGC	英國政府商務辦公室	政府商务处	Problem		問題	问题
Office of Public Sector Information	OPSI	英國公共資訊署	公共部门信息办公室	Problem Management		問題管理	问题管理
Off-shore		境外	离岸	Problem Record		問題紀錄	问题记录
On-shore		境內	在岸	Procedure		程序	程序
Operate		操作	操作	Process		流程	流程
Operation		維運	运营	Process Control		流程控制	流程控制
Operational		維運性	运行	Process Manager		流程經理	流程经理
Operational Cost		維運成本	运行成本	Process Owner		流程擁有者	流程所有者
Operational Expenditure	OPEX	維運支出	运行支出	Production Environment		生產環境	生产环境
				Profit Centre		利潤中心	利润中心
				pro-forma		預估試算表	样例
				Programme		計畫	项目组合

Term		[繁] 名詞	[簡] 术语
Project		專案	项目
Projected Service Outage	PSO	規劃服務中斷	预计的服务中斷
PRojects IN Controlled Environments	PRINCE2	控制環境中專案	受控環境中的项目
<b>Q</b>			
Qualification		資格	资格鉴定
Quality		品質	质量
Quality Assurance	QA	品質保證	质量保证
Quality Management System	QMS	品質管理系統	质量管理体系
Quick Win		快速致勝	速贏
<b>R</b>			
RACI		角色與責任模式	RACI
Reactive Monitoring		被動性監控	响应式监视
Reciprocal Arrangement		互惠安排	互惠协议
Record		紀錄	记录
Recovery		復原	恢复
Recovery Option		復原選項	恢复选项
Recovery Point Objective	RPO	復原點目標	恢复点目标
Recovery Time Objective	RTO	復原時間目標	恢复时间目标
Redundancy		冗餘	冗余
Relationship		關係	关系
Relationship Processes		關係流程	关系流程
Release		發行	发布
Release and Deployment Management		發行與部署管理	发布和部署管理
Release Identification		發行識別	发布标识
Release Management		發行管理	发布管理
Release Process		發行流程	发布流程
Release Record		發行紀錄	发布记录
Release Unit		發行單元	发布单元
Release Window		發行時段	发布窗口
Reliability		可靠度	可靠性
Remediation		矯正	补救
Repair		修復	维修
Request for Change	RFC	變更請求	变更请求
Request Fulfilment		需求實現 / 需求履行	请求履行
Requirement		需求	需求
Resilience		恢復力	恢复力
Resolution		解決	解决
Resolution Processes		解決流程	解决流程
Resource		資源	资源
Response Time		回應時間	响应时间
Responsiveness		回應時效	响应速度
Restoration of Service		服務還原	服务的恢复
Restore		還原	复原
Retire		除役	停用
Return on Investment	ROI	投資報酬率	投资回报
Return to Normal		回復正常	恢复正常
Review		審查	回顾
Rights		權利	权限

Term		[繁] 名詞	[簡] 术语
Risk		風險	风险
Risk Assessment		風險評鑑	风险评估
Risk Management		風險管理	风险管理
Role		角色	角色
Rollout		部署	投产上线
Root Cause		根本原因	根本原因
Root Cause Analysis	RCA	根本原因分析	根本原因分析
Running Costs		執行成本	运行费用
<b>S</b>			
Scalability		可擴充性	可伸缩性
Scope		範疇	范围
Second-line Support		二線支援	二线支持
Security		安全	安全
Security Management		安全管理	安全管理
Security Policy		安全政策	安全策略
Separation of Concerns	SoC	問題切割	关注点分离
Server		伺服器	服务器
Service		服務	服务
Service Acceptance Criteria	SAC	服務驗收準則	服务验收标准
Service Analytics		服務分析	服务分析学
Service Asset		服務資產	服务资产
Service Asset and Configuration Management	SACM	服務資產與組態管理	服务资产和配置管理
Service Capacity Management	SCM	服務容量管理	服务容量管理
Service Catalogue		服務目錄	服务目录
Service Continuity Management		服務持續管理	服务连续性管理
Service Contract		服務合約	服务合同
Service Culture		服務文化	服务文化
Service Design		服務設計	服务设计
Service Design Package		服務設計套裝	服务设计包
Service Desk		服務台	服务台
Service Failure Analysis	SFA	服務失效分析	服务故障分析
Service Hours		服務時間	服务时间
Service Improvement Plan	SIP	服務改善計畫	服务改进计划
Service Knowledge Management System	SKMS	服務知識管理系統	服务知识管理系统
Service Level		服務等級	服务级别
Service Level Agreement	SLA	服務等級協議	服务级别协议
Service Level Management		服務等級管理	服务级别管理
Service Level Package	SLP	服務等級套裝	服务级别包
Service Level Requirement	SLR	服務等級需求	服务级别需求
Service Level Target		服務等級目標	服务级别目标
Service Maintenance Objective		服務維護目標	服务维护目标
Service Management		服務管理	服务管理
Service Management Lifecycle		服務管理生命週期	服务管理生命周期
Service Manager		服務經理	服务经理
Service Operation		服務維運	服务运营

Term		[繁] 名詞	[簡] 術語	Term		[繁] 名詞	[簡] 術語
Service Owner		服務負責人	服务所有者	<b>T</b>			
Service Package		服務套裝	服务包	Tactical		戰術性	战术性
Service Pipeline		服務發展清單	服务通道	Tag		標籤	标识
Service Portfolio		服務組合	服务组合	Technical		技術管理	技术管理
Service Portfolio Management	SPM	服務組合管理	服务组合管理	Technical Management			
Service Potential		服務潛能	服务潜能	Technical Observation	TO	技術觀測	技术观察
Service Provider		服務提供者	服务提供商	Technical Service		技術服務	技术服务
Service Provider Interface	SPI	服務提供者介面	服务提供商接口	Technical Support		技術支援	技术支持
Service Provisioning Optimization	SPO	服務最佳化	服务供应优化	Tension Metrics		張力指標	平衡指标
Service Reporting		服務報告	服务报告	Terms of Reference	TOR	服務範疇說明條款	参考条款
Service Request		服務請求	服务请求	Test		測試	测试
Service Sourcing		服務來源	服务采购	Test Environment		測試環境	测试环境
Service Strategy		服務策略	服务战略	Third Party		第三方	第三方
Service Transition		服務轉換	服务转换	Third-line Support		三線支援	三线支持
Service Utility		服務效用	服务功用	Threat		威脅	威胁
Service Validation and Testing		服務確認及測試	服务检验和测试	Threshold		臨界值	阈值
Service Valuation		服務估價	服务评价	Throughput		處理能量	吞吐量
Service Warranty		服務保證	服务功效	Total Cost of Ownership	TCO	擁有總成本	总体拥有成本
Serviceability Shift		服務能力輪班	可服务性轮班	Total Cost of Utilization	TCU	使用總成本	总体使用成本
Simulation modelling		模擬塑模	仿真建模	Total Quality Management	TQM	全面品質管理	全面质量管理
Single Point of Contact		單一聯絡窗口	单一联系点	Transaction		交易	交易
Single Point of Failure	SPOF	單點失效	单点故障	Transition		轉換	转变
SLAM Chart		服務等級協議監視統計圖	SLAM 图	Transition Planning and Support		轉換規劃與支援	转换规划与支持
SMART		SMART	SMART	Trend Analysis		趨勢分析	趋势分析
Snapshot		快照	快照	Tuning		調校	调整
Source		來源	来源	Type I Service Provider		第一類型服務提供者	一类服务提供者
Specification		規格書	规范	Type II Service Provider		第二類型服務提供者	二类服务提供者
Stakeholder		利害關係人	利害关系人	Type III Service Provider		第三類型服務提供者	三类服务提供者
Standard		標準	标准	<b>U</b>			
Standard Change		標準變更	标准变更	Underpinning Contract	UC	外部供應商合約	支撑合同
Standard Operating Procedures	SOP	標準作業程序	标准操作程序	Unit Cost		單元成本	单位成本
Standby		備援	备用	Urgency		緊急程度	紧急度
Statement of requirements	SOR	需求說明	需求声明	Usability		易用性	易用性
Status		狀態	状态	Use Case		使用案例	使用实例
Status Accounting		狀態彙報	状态统计	User		使用者	用户
Storage Management		儲存管理	存储管理	User Profile	UP	使用者特性	用户资料
Strategic Strategy		策略性策略	战略性战略	Utility		效用	功用
Super User		超級使用者	超级用户	<b>V</b>			
Supplier		供應商	供应商	Validation		確認	验证
Supplier and Contract Database	SCD	供應商及合約資料庫	供应商与合同数据库	Value Chain		價值鏈	价值链
Supplier Management		供應商管理	供应商管理	Value for Money		現金價值	物有所值
Supply Chain		供應鏈	供应链	Value Network		價值網路	价值网
Support Group		支援小組	支持组	Value on Investment	VOI	投資價值	投资价值
Support Hours		支援時間	支持时间	Variable Cost		變動成本	可变成本
Supporting Service		支援服務	支持服务	Variable Cost Dynamics		變動成本動態	可变成本的动态分析
SWOT Analysis		SWOT 分析	SWOT 分析	Variance		變異	差异
System		系統	系统	Verification		驗證	验证
System Management		系統管理	系统管理	Verification and Audit		驗證與稽核	验证和审核

Term		[繁] 名詞	[簡] 術語
Version		版本	版本
Vision		願景	愿景
Vital Business Function	VBF	重要營運功能	关键业务功能
Vulnerability		弱點	脆弱性
<b>W</b>			
Warm Standby		暖備援	暖备用
Warranty		保證	功效
Work in Progress	WIP	工作進行中	进行中
Work Instruction		工作指導書	工作指令
Workaround		暫時性解決方案	规避措施
Workload		工作量	工作负载

Term	[繁] 名詞	[簡] 術語
------	--------	--------