

# Microsoft® Operations Framework

Versão 4.0

## Glossário

### **Accountability - Responsabilidade**

Maneira de organizar o trabalho de TI de forma a garantir que o certo seja feito, por atribuição a profissional capacitado a responsabilizar-se pelo que deve ser feito, e como.

Referência: *Equipe SMF*

### **Action/Response - Ação/Resposta**

Um script, programa, comando, início de aplicação, ou qualquer outra resposta corretiva necessária que minimize o impacto dos incidentes de serviços ou eventos do sistema.

Referência: *Monitoração e Controle de Serviço SMF*

### **Aggregation - Agregação**

Em uma ferramenta de Monitoramento e Controle de Serviço (SMC), uma função que torna possível tratar uma série de eventos similares como um único evento.

Referência: *Monitoração e Controle de Serviço SMF*

### **Alert - Alerta**

Um aviso de que um evento para serviço de TI aconteceu.

Referência: *Monitoração e Controle de Serviço SMF*

### **Availability Management - Gerenciamento de Disponibilidade**

Processo de gestão de um serviço ou aplicativo para que ele esteja acessível quando os usuários precisarem. A *Disponibilidade* é geralmente medida em porcentagem do tempo de atividade; *Downtime* (tempo indisponível) refere-se a períodos de indisponibilidade do sistema.

Referência: *Gestão de Confiabilidade SMF*

### **Baseline – Linha de Base**

Um momento conhecido pelo qual algo é medido ou comparado. *Baselines* auxiliam no gerenciamento de eventuais mudanças nos projetos.

Referências: *Construir SMF, Implantar SMF*

**Benefit Management - Gerenciamento de Benefícios**

Um processo que identifica os benefícios trazidos pela TI - definições, monitoramento e realização como resultado de uma mudança nos negócios. Este processo garante que uma mudança nos negócios atinja seus resultados.

Referência: *Gestão Financeira SMF*

**Bottom-up scheduling – Cronograma feito de baixo para cima**

Um tipo de programação na qual os membros da equipe, representantes de cada função, geram estimativas de tempo e agendam entregas. O cronograma de cada equipe é integrado a um cronograma principal do projeto.

Referências: *Construir SMF, Planejar Projeto SMF*

**Bug Convergence - Convergência de Bug**

O ponto em que o número de bugs corrigidos excede o número de bugs reportados. A convergência de Bug é a primeira indicação de que uma solução está se tornando estável

Referência: *Estabilizar SMF*

**Business Continuity Plan - Plano de Continuidade de Negócios**

Processo de planejamento e prática da resposta de TI para um evento, seja ele desastroso ou simplesmente perturbador. Essas atividades abrangem a organização, afetando Finanças, Operações e RH.

Referência: *Gestão de Confiabilidade SMF*

**Capability Management - Gerenciamento de Capacidade**

No contexto da TI, o termo *Capacidade* refere-se à capacidade de processamento ou de desempenho de um serviço ou sistema. Gerenciamento de Capacidade é o processo usado para assegurar que os negócios atuais e futuras necessidades de TI sejam atendidos de forma rentável. Este processo é composto por três sub-processos: negócios, serviço e gestão de capacidade de recursos.

Referência: *Gestão de Confiabilidade SMF*

**Change - Mudança**

Adição, modificação ou remoção aprovada e com suporte de hardware essencial, rede, software, aplicativo, ambiente operacional, sistema, construção de desktop ou documentação associada.

Referência: *Gestão de Mudança e Configuração SMF*

**Change advisory board (CAB) – Conselho Consultivo de Mudança**

Grupo multifuncional criado para avaliar as solicitações de mudança para as necessidades nos negócios, prioridades, custo/benefício e impactos potenciais para outros sistemas ou processos.

Referência: *Gestão de Mudança e Configuração SMF*

**Change category –Categoria de Mudança**

Medição do impacto na implementação de uma mudança sobre a TI e o negócio. A complexidade da mudança e os recursos necessários, incluindo pessoas, dinheiro e tempo, são medidos para determinar a categoria.

Referência: *Gestão de Mudança e Configuração SMF*

**Change log – Registro de Mudança**

Registro de pedidos de mudança (RFC), existente para todas as mudanças que ocorram em um serviço; acompanha desde o início o progresso de cada uma dessas mudanças através de revisão, aprovação, implementação e fechamento. Um registro de alterações pode ser gerenciado manualmente, com um documento ou planilha, ou gerenciado automaticamente, com o uso de uma ferramenta.

Referência: *Gestão de Mudança e Configuração SMF*

**Change Manager – Gerente de Mudança**

Quem tem o papel da responsabilidade global para o processo de gestão da mudança na organização de TI.

Referência: *Gestão de Mudança e Configuração SMF*

**Compliance – Conformidade**

Aplicação de gestão de risco, afim de garantir que a TI esteja em conformidade com as leis, regulamentações governamentais e políticas específicas da empresa. Em outras palavras, um meio de assegurar que a organização realmente fará o que se espera.

Referência: *Governança, Risco e Conformidade SMF*

**Conceptual design – Projeto Conceitual**

Processo no projeto de solução que envolve a compreensão dos requisitos de negócio e definição de recursos requeridos pelos usuários, afim de executar seus trabalhos. A *Gestão de Produto* assume a liderança na criação do *Design Conceitual*, o que começa durante a previsão e continua através da fase de Planejamento de Projetos.

Referência: *Construir SMF, Planejar Projeto SMF*

**Configuration item (CI) – Item de Configuração**

Um componente de TI que esteja em processo de configuração. Cada *CI* pode ser composto por vários outros *CI*, e eles podem variar muito em complexidade, tamanho e tipo, desde um sistema completo (incluindo hardware, software e documentação) até um simples módulo de software, ou um componente menor de hardware.

Referência: : *Gestão de Mudança e Configuração SMF*

**Configuration management system (CMS) – Sistema de Gerenciamento de Configuração**

Grupo de ferramentas usados para gerenciar dados do serviço de TI, tais como mudanças, lançamentos, erros conhecidos ou ainda incidentes.

Referência: *Gestão de Problemas SMF, Mudança e Configuração SMF*

**Contingency – Contingência**

Processo que prepara uma organização para responder coerentemente a incidentes não planejados.

Referência: *Governança, Risco e Conformidade SMF*

**Correlation – Correlação**

Função que (numa ferramenta de Monitoração e Controle) agrupa eventos ou ainda define relações entre eventos que, juntos, possam representar um impacto.

Referência: *Monitoramento e Controle de Serviço SMF*

**CSR**

Ver Representante de Serviço ao Cliente

Referência: *Serviço ao Cliente SMF*

**Customer – Cliente**

Pessoa ou organização que comissiona ou funda um projeto.

Referências: *Construir SMF, Implantar SMF, Projetar SMF, Planejar SMF*

**Customer Service Representative (CSR) – Representante de Serviço ao Cliente**

“Homem de frente” no grupo de atendimento ao cliente.

Referência: *Serviço ao Cliente SMF*

**Dedicated team – Equipe Dedicada**

Equipe destinada a trabalhos em andamento, sem previsão para fim das atividades. Um bom exemplo de uma *Equipe Dedicada* é a de uma Equipe de Operações, que se reveza na manutenção de um serviço ou componente de TI.

Referência: *Equipe SMF*

**Definitive software library (DSL) – Biblioteca Definitiva de Software**

Biblioteca segura de software, onde todas as versões dos softwares CI, aprovadas para implantação pelo CAB, podem ser encontradas em sua formas definitivas e com qualidade controlada.

Referência: *Gestão de Mudança e Configuração SMF*

**Demand management – Gerenciamento de Demanda**

Processo de “alinhamento” dos recursos de TI de uma organização, com a finalidade de atender às demandas previstas pelos negócios.

Referência: *Negócios/Alinhamento de TI SMF*

**Development role – Papel do Desenvolvimento**

O papel do desenvolvimento é o de construir e testar o código para a solução.

Desenvolvimento provê um projeto de alto nível, avalia tecnologias e desenvolve protótipos para validar soluções potenciais, o que pode diminuir substancialmente os riscos do processo.

Reference: *Build SMF*

**Error – Erro**

Uma falha, defeito ou problema de comportamento em um sistema ou serviço de TI.

Referências: *Gestão de Problemas SMF*

**Event – Evento**

Uma ocorrência dentro do ambiente de TI, detectado por ferramenta de serviço de monitoração.

Referência: *Monitoramento e Controle de Serviço SMF*

**Evidence – Evidência**

Fatos que comprovem que políticas e processos estão de acordo com o esperado.  
Referência: *Governança, Risco e Conformidade SMF*

**Forward Schedule of Change (FSC) – Programação de Mudanças Futuras**

Registro de mudanças próximas, já aprovadas, que podem ajudar a entender o impacto que mudanças já aprovadas podem ter sobre qualquer nova proposta de mudança, e vice-versa. Isto também pode ser conseguido através do uso do portfolio de serviço descrito na SMF Alinhamento de TI e Negócio

Referência: *Gestão de Mudança e Configuração SMF*

**Functional specification – Especificação Funcional**

Documento técnico definitivo, que detalha todos os elementos da solução, explicando em termos exatos e específicos o que a equipe está construindo e implantando. A Especificação Funcional é o documento técnico final, a partir do qual qualquer equipe de desenvolvimento trabalhará.

Referência: *Construir SMF*

**Functional testing – Teste Funcional**

Testar uma solução completa a partir da Especificação Funcional.

Referência: *Estabilizar SMF*

**Governance – Governança**

Governança de TI é exercida por gerentes Senior, e consiste de atividades que esclarecem quem tem o poder para tomar decisões, determina responsabilidade por ações e por resultados, e ainda conduz a avaliação de performance esperada. O processo de desenvolvimento e gestão das políticas de TI para um cliente é um aspecto ao qual se aplica a Governança de TI.

Referência: *Governança, Risco e Conformidade SMF*

**Health model – Modelo de Saúde**

Um modelo que define se um sistema está “saudável” – operando dentro dos limites normais – ou se ele apresenta falhas ou desgastes. Há modelos para *Disponibilidade, Configuração, Performance* ou *Segurança*.

Referência: *Monitoramento e Controle de Serviço SMF*

**Incident – Incidente**

Falha de um serviço ou componente para executar sua função.

Referência: *Serviço ao Cliente SMF*

**Incident Resolution request – Requisição de Solução de Incidente**

Requisição feita ao suporte para resolver falha em produto ou serviço.

Referência: *Serviço ao Cliente SMF*

**Information request – Requisição de Informação**

Requisição feita ao suporte para obter informações adicionais sobre determinado serviço. Esta prática não inclui ativação de novos itens ou ainda providenciar novos serviços.

Referência: *Serviço ao Cliente SMF*

**Integration testing – Teste de Integração**

Teste individual de componentes já testados de uma solução, integrada a outros componentes.

Referência: *Estabilizar SMF*

**Interim milestone – Etapa Intermediária**

Um indicador de progresso que segmenta grandes esforços de trabalho em porções menores e gerenciáveis.

Referência: *Construir SMF, Projetar SMF, Planejar SMF*

**IT alignment – Alinhamento de TI**

Estado que ocorre quando os objetivos e estratégias técnicas e de negócios da organização de TI combinam completamente com as metas e estratégias gerais.

**IT asset – Ativo de TI**

Qualquer informação, sistema ou máquina de propriedade da companhia, e que seja usada no decorrer das atividades.

Referência: *Governança, Risco e Conformidade SMF*

**IT control – Controle de TI**

Uma atividade específica, exercida por pessoas ou sistemas criados para garantir que o objetivo dos negócios sejam atingidos.

Referências: *Governança, Risco e Conformidade SMF, Monitoramento e Controle de Serviço SMF*

**IT service continuity management – Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TI**

Processo que avalia e gerencia os riscos de TI que possam afetar significativamente a entrega de serviços.

Referência: *Gestão de Confiabilidade SMF*

**IT service strategy – Estratégia de TI**

Plano que alinha objetivos, políticas e processos de uma organização, com abordagem agregadora, visando a entrega dos serviços de apoio às estratégias de negócios.

Referência: *Negócios/Alinhamento de TI SMF*

**Known error – Erro Conhecido**

Um erro de serviço ou do sistema que tenha sido observado e documentado em uma base de dados de erros conhecidos.

Referência: *Gestão de Problemas SMF*

**Known error database – Base de Dados de erros Conhecidos**

Uma sub-seção da base de conhecimentos sobre o Sistema de Gestão de Configuração, que guarda erros conhecidos de sistema e/ou serviço e suas causas associadas, soluções alternativas e reparos.

Referência: *Gestão de Problemas SMF*

**Logical design – Projeto Lógico**

Processo de Projeto de Solução que usa conceito e estado atual da infraestrutura tecnológica para definir nova arquitetura, em alto nível.

Referências: *Construir SMF, Planejar SMF*.

**Milestone – Marca / Ponto de Partida / Ponto de Referência**

Ponto de sincronização do projeto. Pontos de referência maiores marcam a transição de projetos de uma fase a outra, e transferem responsabilidades primária de uma função para outra.

References: *Construir SMF, Projetar SMF, Planejar SMF*

**Mitigation - Mitigação**

Processos ou atividades que são estabelecidas com a finalidade de reduzir as possíveis conseqüências de um risco, reduzindo a probabilidade ou impacto do risco.

*Governance, Risk, and Compliance SMF*

**New Service request – Requisição de Novos Serviços**

A solicitação (requisição) do Service Desk para obter um novo serviço ou recurso.

Reference: *Customer Service SMF*

**Operating level agreement (OLA) – Acordo de Nível Operacional**

Um acordo interno entre uma ou mais das equipes de TI que suportam os requisitos estabelecidos nos acordos de nível de serviço (SLAs).

Reference: *Business/IT Alignment SMF*

**Operational costs – Custos Operacionais**

Os custos resultantes do dia-a-dia dos serviços de TI, por exemplo, custos com pessoal, manutenção de hardware e eletricidade, relativas ao pagamentos repetidos cujos efeitos podem ser medidos dentro de um curto espaço de tempo, geralmente menos do que o de 12 meses. Também referida como gastos não discricionários.

Reference: *Financial Management SMF*

**Operations guide – Guia de Operação**

Um plano de operações contendo instruções de trabalho prescritivo para operar os serviços de TI.

Reference: *Operations Management SMF*

**Operations log – Registro de Operações**

Um log contendo registros que lista quando o trabalho operacional foi concluído e por quem. Reference: *Operations Management SMF*

**Operations plan – Plano de Operações**

Um plano que relaciona o trabalho operacional (tarefas) necessários para operar os serviços de TI, a sequência em que as tarefas devem ser executadas (incluindo dependências), reincidências, e pré-requisitos e exigências para a execução.

Reference: *Operations Management SMF*

**Personas - Pessoas**

Descrições de vários tipos de usuários e suas funções, incluindo a equipe de operações. Reference: *Project Plan SMF*

**Physical design – Projeto Físico**

Um processo do projeto da solução que descreve a arquitetura desejada em maior detalhe do que o projeto lógico. Ela também define as configurações de hardware e software a ser utilizado. Como regra geral, o projeto físico deve conter detalhes suficientes para permitir que a equipe comece a trabalhar no plano do projeto.

References: *Build SMF, Project Plan SMF*

**Pilot test – Teste Piloto**

Um teste realizado por um subconjunto de usuários em um ambiente de produção. O grupo piloto utiliza a solução, fornecendo feedback e relatando quaisquer bugs que encontrar. References: *Deploy SMF, Stabilize SMF*

**Policy - Política**

Um plano de ação deliberado para orientar as decisões e alcançar resultados de forma racional. (Esta definição refere-se ao comportamento desejado, e não de leitura por máquina.) Reference: *Policy SMF*

**Post-implementation review (PIR) - Revisão Pós Implementação**

Uma revisão que ocorre após o liberação de um novo ou alterado serviço. Esta revisão avalia e mede o sucesso do liberação no ambiente de produção. Reference: *Change and Configuration Management SMF*

**Problem - Problema**

Um cenário que descreve os sintomas que ocorreram em um serviço de TI ou sistema que ameaça a sua disponibilidade ou confiabilidade. Reference: *Problem Management SMF*

**Process – Processo**

Tarefas inter-relacionadas que, juntas, produzem um resultado definido, desejado.

**Product Management role – Papel do Gerenciamento de Produtos**

O objetivo da função de gerenciamento de produto é a satisfação do cliente. A função de Gerente de produto é de atuar como um advogado do cliente para a equipe e como o advogado da equipe para o cliente.

Reference: *Build SMF*

**Program Management role – Papel do Gerenciamento de Programa**

O papel e o foco da Gestão do Programa é atender à meta de qualidade e entregar o produto dentro das restrições do projeto. Para atender este objetivo, o Gerente de Programa possui e dirige a especificação funcional, o cronograma, os recursos e o orçamento para o projeto. Ele garante que o produto certo é entregue na hora certa.

Reference: *Build SMF*

**Project team – Equipe de Projeto**

Uma equipe que é formada para um projeto, com uma data de início específica e data final. Um exemplo de uma equipe de projeto pode ser formado para construir um novo serviço de TI. Reference: *Team SMF*

**Quiet period – Período de Silêncio**

Durante a implantação, ou seja, o período entre a implantação, a etapa intermediária estável e o Milestone Implantação concluído. Durante este período, a equipe do



projeto não está mais ativo, mas responder as questões como Operações e Suporte. Típicos períodos de silêncio podem durar de 15 a 30 dias. Reference: *Deploy SMF*

**RACI**

A lista de atividades para as quais as pessoas tem um papel de trabalho: Responsável, Executor, Consultado, ou Informado sobre as atividade. Reference: *Change and Configuration Management SMF*

**Release - Liberação**

Uma coleção de uma ou mais mudanças que inclui itens de configuração novos e/ou alterados que são testados e, em seguida, introduzidos no ambiente de produção. Reference: *Change and Configuration Management SMF*

**Release Management role – Papel do Gerenciamento de Liberação**

O papel do Gerente de Liberação é por gerenciar as atividades do processo de gerenciamento de liberação para a organização de TI, incluindo a criação de implantação e checklist da preparação. Reference: *Build SMF*

**Release Manager – Gerente de Liberação**

O papel responsável por gerenciar as atividades do processo de gerenciamento de liberação para a organização de TI. Reference: *Change and Configuration Management SMF*

**Release Readiness Review – Revisão de Prontidão da Liberação**

O ponto de verificação gerencial e a aprovação antes de implantar uma liberação. Reference: *Deliver LPO*

**Reporting - Relatar**

A coleta, produção e distribuição de informações sobre serviços de TI. Reference: *Service Monitoring and Control SMF*

**Request for Change (RFC) – Requisição de Mudanças**

Uma solicitação de mudança formal, incluindo uma descrição da mudança, os componentes afetados, necessidade do negócio, estimativas de custos, avaliação de risco, requisitos de recursos e status de aprovação. Reference: *Change and Configuration Management SMF*

**Resolution completion – Solução Completa**

O ponto no processo de controle onde a ação manual e/ou automática foi tomada e toda a gravação e gerenciamento de incidentes já foram concluídas. Reference: *Service Monitoring and Control SMF*

**Return on investment (ROI) – Retorno sobre o Investimento**

A proporção do dinheiro gasto ou perdido em um investimento em relação à quantidade de dinheiro investido. O ROI é utilizada para avaliar quais projetos devem prosseguir e para gerenciar as projeções durante um projeto para garantir que os benefícios alcançados sejam próximos aos benefícios previstos. Reference: *Financial Management SMF*

**RFC**

Ver *Requisição de Mudanças*.

**Risk - Risco**

A possibilidade de efeitos adversos sobre os objetivos de negócios ou de TI. Risco é medido em termos de impacto e probabilidade. Reference: *Governance, Risk, and Compliance SMF*

**Risk assessment – Avaliação de Risco**

Um método sistemático para identificar os ativos de um sistema de processamento de informações, as ameaças à esses ativos, e da vulnerabilidade do sistema a essas ameaças. No contexto da conformidade regulamentar, avaliação de riscos é o processo de avaliação do nível de conformidade e cumprimento das inadequações dentro de uma organização. Reference: *Governance, Risk, and Compliance SMF*

**Risk management – Gerenciamento de Riscos**

Esforços de uma organização para tratar dos riscos no ambiente de TI. Reference: *Governance, Risk, and Compliance SMF*

**Risk value – Valor do Risco**

Uma parte do RFC, que capta as avaliações de risco para uma mudança. Reference: *Change and Configuration Management SMF*

**Role - Papel**

Um conjunto de responsabilidades em uma organização de TI. Dependendo do esforço necessário e do tamanho da organização, uma única pessoa pode desempenhar um papel único ou múltiplos papéis, ou uma única função pode ser realizada por várias pessoas. Reference: *Team SMF*

**Role type – Tipo de Papel**

A variação genérica do termo papel, usada para indicar que uma determinada função pode ser semelhante e servir aproximadamente os mesmos propósitos em diferentes organizações de TI, mas pode ser chamado por nomes diferentes. Reference: *Team SMF*

**Root cause – Causa Raiz**

A razão específica que a maioria das vezes contribui diretamente para a ocorrência de um erro de serviço ou sistema. Reference: *Problem Management SMF*

**Rule - Regra**

Uma política pré-determinada, que descreve o provedor (a fonte de dados), os critérios utilizados para identificar uma condição de correspondência, e a resposta (a execução de uma ação). Reference: *Service Monitoring and Control SMF*

**Scope - Escopo**

Uma visão da visão do projeto é limitado por restrições como tempo e recursos. Escopo da solução descreve as características de uma solução e os resultados. Escopo do projeto descreve o trabalho a ser executado pela equipe. References: *Build SMF, Envision SMF, Project Plan SMF*

**Scope Complete Milestone – Marco do Escopo Completo**

O marco que ocorre no final do ciclo de vida de TI fase Entregar, quando todos os recursos estão completos e a solução está pronta para testes externos e de estabilização. Este marco dá aos clientes e usuários, operações e pessoal de apoio,

e interessados no projeto uma oportunidade chave para avaliar a solução e identificar quaisquer problemas restantes que precisam ser tratadas antes de iniciar a transição para a estabilização e finalmente a liberação. Reference: *Build SMF*

**Service - Serviço**

Uma coleção de recursos e funções que permitem um processo de negócio. Reference: *Customer Service SMF*

**Service catalog – Catálogo de Serviço**

A lista completa de serviços de TI, incluindo as prioridades do negócio e SLAs correspondente. Reference: *Business/IT Alignment SMF*

**Service Desk – Central de Serviços**

A equipe funcional dentro de Atendimento ao Cliente que os clientes podem se envolver diretamente quando têm dúvidas ou perguntas sobre os serviços de TI. Reference: *Customer Service SMF*

**Service Fulfillment request – Requisição de Cumprimento de Serviço**

A solicitação de Service Desk para ter acesso a funções adicionais ou serviços oferecidos através do Catálogo de Serviços de TI. Reference: *Customer Service SMF*

**Service level agreement (SLA) – Acordo de Nível de Serviços**

Um acordo escrito que documenta os níveis exigidos de serviço. O SLA é acordado pelo prestador de serviços de TI e do negócio, ou pelo prestador de serviços de TI e um provedor de terceiros. SLAs deve listar as métricas e as medidas que ambos os lados usam para definir o sucesso. Reference: *Business/IT Alignment SMF*

**Service Level Management – Gerenciamento de Nível de Serviço**

O processo de definição e gestão de desempenho por meio de monitoramento, relatórios e revisão das necessidades, acordada com o nível de serviço. Reference: *Business/IT Alignment SMF*

**Service management function (SMF) – Função de Gerenciamento de Serviço**

A parte central do MOF que fornece orientação operacional para as tecnologias Microsoft empregadas em ambientes de computação para aplicações de TI. SMFs ajudam as organizações a alcançarem a confiabilidade do sistema, disponibilidade, suporte e gerenciamento de soluções de TI dos sistemas de missão crítica. Reference: *MOF Overview*

**Service map – Mapa do Serviço**

Uma representação de um serviço a partir de uma perspectiva do negócio e do usuário que mostra as dependências críticas, configurações e áreas de responsabilidade. Reference: *Change and Configuration Management SMF*

**Service portfolio – Portfólio de Serviço**

Um repositório interno que define os serviços de TI e categoriza-los como serviço, na fila para ser desenvolvido, ou em fila para ser retirados de serviço. Todos os serviços identificam os processos de negócio ou função que eles suportam. Reference: *Business/IT Alignment SMF*

**Service window – Janela de Serviço**

O período de tempo durante o qual a manutenção de um serviço de TI pode ser concluída sem afetar a disponibilidade especificado no SLA. Reference: *Operations Management SMF*

**Solution - Solução**

A prestação coordenada de tecnologias, documentação, treinamento e suporte projetados para responder com êxito ao problema de um cliente exclusivo de negócios. Soluções normalmente combinam pessoas, processos e tecnologia para resolver problemas. References: *Build SMF, Envision SMF, Project Plan SMF*

**Stakeholders – Parte Interessadas**

Indivíduos ou grupos com um interesse no resultado de um projeto, embora seus objetivos e prioridades nem sempre são idênticos ao do cliente. Exemplos de partes interessadas incluem gerentes departamentais que serão afetados pela solução, a equipe de TI que são responsáveis pela execução e apoio a solução, e gerentes funcionais que contribuam para a equipe do projeto. References: *Build SMF, Deploy SMF, Envision SMF, Project Plan SMF*

**Team - Equipe**

Um grupo de pessoas ligadas em um propósito comum, geralmente para a realização de tarefas complexas que têm subtarefas interdependentes. Reference: *Team SMF*

**Team of peers – Equipe de Colegas**

Um conceito relacionado principalmente para as equipes de projeto, onde cada função da equipe do projeto possui uma meta de qualidade para o sucesso. Com efeito, os papéis da equipe são interdependentes uns dos outros. Reference: *Team SMF*

**Test role – Papel do Teste**

O objetivo do teste é para se certificar de que todas as questões são conhecidas e tratadas antes da entrega do produto. Uma questão é qualquer coisa que impessa que o produto atenda às suas necessidades. Poderia ser uma falha no código que o desenvolvimento escreve, também conhecido como um erro, um desvio na especificação ou um defeito com a documentação da formação que um usuário produz. Reference: *Build SMF*

**Threshold**

Um valor configurável, um limite. Reference: *Service Monitoring and Control SMF*

**Total cost of ownership (TCO) - Custo Total de Propriedade**

O custo total de um item sobre a sua vida útil. Análise de TCO tenta incluir todos os custos diretos e indiretos de um item. TCO leva em conta não apenas o preço de compra, mas também custos de implementação e treinamento, custos de gestão e os custos de suporte. Reference: *Financial Management SMF*

**Triage - Triagem**

O processo de priorização e racionalização dos bugs e problemas. Prioridades atribuídas aos bugs indicam como é crítico para corrigi-los. Racionalização é o processo de determinar a gravidade de um bug e se o bug deve ser fixado com uma versão mais atualizada. Reference: *Stabilize SMF*

**Underpinning contract (UC) – Contrato de Apoio**

Um contrato juridicamente vinculado ou além de um SLA. Isto é um contrato com um prestador de serviço de terceiros sobre os quais entregas dos serviços que devem ser suportados pelo SLA. Reference: *Business/IT Alignment SMF*

**Unit testing – Teste Unitário**

O teste individual dos componentes da solução. Reference: *Stabilize SMF*

**Use case – Caso de Uso**

Descrição de uma tarefa individual realizada em um cenário de uso. References: *Build SMF, Project Plan SMF*

**Use scenario – Cenário de Uso**

Descrição de uma atividade específica que um usuário tenta realizar, tais como processamento de uma transação ou verificar o e-mail. References: *Build SMF, Project Plan SMF*

**User Experience role – Papel de Experiência do Usuário**

O papel a a experiência do usuário que se concentra em melhorar o desempenho do usuário para que os usuários sejam tão produtivos quanto possível com o produto. Para conseguir isso, um usuário treinado atua como advogado para o usuário final do produto, bem como gerenciamento de produto atua como advogado do cliente para a equipe. Reference: *Build SMF*

**Users - Usuário**

As pessoas que interagem com uma solução para realizar suas tarefas. References: *Build SMF, Deploy SMF, Envision SMF, Project Plan SMF*

**Value realization – Realização de Valor**

A identificação dos benefícios alvo, a sua definição, acompanhamento e realização, como resultado de uma mudança de negócios. Reference: *Financial Management SMF*

**Virtual team – Equipe Virtual**

Um grupo de indivíduos que trabalham ao longo do tempo, espaço e fronteiras organizacionais, interligados por tecnologia de comunicação. Ambos dedicaram à equipes de projetos que podem ser virtuais. Reference: *Team SMF*

**Vision - Visão**

A descrição dos objetivos fundamentais de uma solução. References: *Build SMF, Envision SMF, Project Plan SMF*

**Vision/scope document – Documento de Visão/Escopo**

Um documento criado pela equipe do projeto que define uma visão ilimitada da solução e identifica as partes da visão que uma equipe de projeto pode realizar dentro de suas restrições. References: *Envision SMF*

**Work instruction – Instrução de Trabalho**

Orientação prescritiva que justamente descreve como uma atividade de trabalho específico deve ser concluída. Reference: *Operations Management SMF*

**Zero bug bounce – Erro Zero**

O ponto em que o Desenvolvimento não tem bugs abertos para corrigir. Embora seja altamente provável que os testes irão relatar erros adicionais no futuro, zero erro é a primeira indicação de que o processo de estabilização de uma solução está chegando ao fim. Reference: *Stabilize SMF*