

## Styleguide für ITIL3 Dokumentationen

Zweck dieses Styleguides ist die Festlegung der einzuhaltenden grammatikalischen, stilistischen und terminologischen Richtlinien bei der Lokalisierung von ITIL3 Dokumenten aus dem Englischen ins Deutsche und bei den Korrekturen dieser Übersetzungen. Er soll dazu beitragen, dass für alle aus dem Englischen ins Deutsche übertragenen ITIL-Dokumente eine konsistente Schreibweise verwendet wird. So soll gewährleistet werden, dass das Endprodukt in Übereinstimmung mit dem Ausgangstext in Stil und Inhalt auch dann ein einheitliches Bild ergibt, wenn mehrere Personen parallel an der deutschen Übersetzung und dem Review eines Handbuchs oder einer Reihe von Handbüchern beteiligt sind. Somit richtet sich dieser Styleguide an alle Personen, die an der Übersetzung sowie am Review von ITIL bzw. itSMF Dokumentationen beteiligt sind.

Ergänzt wird dieses Dokument durch ein separates Glossar mit Kernbegriffen, in dem die Übersetzungen und Schreibweisen der wichtigsten terminologischen Begriffe definiert sind, und dem im Zweifelsfall eine höhere Priorität als den in diesem Styleguide angegebenen Schreibweisen und Beispielen einzuräumen ist.

**Dieser Styleguide ist als dynamisches Dokument zu betrachten, das gegebenenfalls im weiteren Verlauf der Übersetzung an die Anforderungen angepasst wird, die der Ausgangs- und Zieltext an Autoren, Übersetzer und Reviewer stellt.**

## Inhalt

1. Leitlinien für die Erstellung lokalisierter Dokumente .....	5
2. Neutralität im Sprachgebrauch .....	5
3. Konsistenz .....	5
4. Verweise auf bestehende URLs und Adressen .....	6
5. Orthographie.....	6
6. Mehrere zulässige Schreibvarianten .....	6
7. Bindewörter .....	7
8. Wiederholungen .....	7
9. Überschriften .....	7
10. Abbildungs-/Tabellentitel .....	8
11. Abkürzungen .....	8
11.1    Allgemeine Abkürzungen .....	8
11.2    Nicht lokalisierte Akronyme.....	9
12. Zusammengesetzte Wörter .....	9
12.1    Zusammensetzungen aus deutsch-deutschen Begriffen.....	9
12.2    Zusammensetzungen aus englisch-englischen Begriffen, englischen Eigenbezeichnungen .	10
12.3    Zusammensetzungen aus englisch-deutschen Begriffen .....	11
13. Aufzählungspunkte .....	11
14. Genitiv.....	12
14.1    Genitiv „-s“ .....	12
14.2    Genitiv „-es“ .....	12
14.3    Genitiv „-es“ vs. „-s“ bei beiden zulässigen Endungen .....	13
14.4    Sonderfall „Service“.....	13
14.5    Genitiv bei Anglizismen.....	13
14.6    Genitiv bei Akronymen aus Anglizismen.....	14
15. Pluralbildung.....	14
15.1    Allgemeine Pluralbildung.....	14
15.2    Optionale Pluralbildung .....	15

16. Zeichensetzung .....	15
16.1    Schlusspunkte .....	15
16.2    Komma .....	15
16.3    Anführungszeichen .....	16
16.4    Doppelpunkt .....	16
16.5    Gedankenstrich .....	16
16.6    Apostroph .....	17
16.7    Geschützte Leerzeichen .....	17
16.8    Geschützte Bindestriche .....	18
17. Numerische Formate .....	18
17.1    Währungen .....	18
17.2    Dezimal- und Tausendertrennzeichen .....	18
17.3    Datumsangaben .....	19
17.4    Telefonnummern .....	19
17.5    Uhrzeit .....	19
18. Ausschreibung von Zahlen .....	20
19. Einheiten .....	20
20. Umrechnungen .....	21
21. Prozentangaben und Brüche .....	21
22. Definition des Artikels für englische Begriffe .....	21
23. Hinweise zur Übersetzung bestimmter Begriffe und Standardtextpassagen .....	23
23.1    Übersetzung von „Change“ und „modify“ .....	23
23.2    Übersetzung von „recover“ und „restore“ .....	23
23.3    Übersetzung von „Key Message“ .....	24
23.4    Übersetzung von „Hints and Tips“ .....	24
23.5    Übersetzung des Fließtexts im Abschnitt „Purpose/Goal/Objective“ (Zweck und Ziel) .....	24
23.6    Übersetzung von „SMART“ .....	24
24. Glossarverweise in der ITIL3 Dokumentation .....	24
25. Übersetzung von Zitaten .....	25

26. Literaturverweise .....	25
27. Alphabetische Sortierung .....	26

## 1. Leitlinien für die Erstellung lokalisierter Dokumente

Bei der Lokalisierung für ITIL Dokumentationen werden die englischen Ausgangsdokumente für den deutschen Markt übertragen. Die Übersetzung ist dabei ein Teil des Prozesses. Dabei wird der Text unter Berücksichtigung der besonderen Anforderungen des deutschen Zielpublikums ins Deutsche übertragen werden. Dabei sind auch Aspekte, wie Namen, Adressen, Maßeinheiten, Beispiele etc. gegebenenfalls an den Zielmarkt und die Zielkultur anzupassen.

Generell ist die Übersetzung so frei wie möglich zu halten. Dabei ist allerdings der Inhalt des Ausgangstexts wiederzugeben, sowie die Struktur des Ausgangstexts hinsichtlich der Aufteilung in Absätze oder die Reihenfolge der Sätze einzuhalten.

In den Dokumenten ist ein einfacher, verständlicher, schlüssiger und konsistenter Stil einzuhalten, und die Terminologie des Glossars im jeweiligen Kontext ist stets einzuhalten, sofern keine triftigen Gründe dafür sprechen, im speziellen Fall eine andere Terminologie zu verwenden. Im Zweifelsfall ist mit dem Ansprechpartner des itSMF Rücksprache zu halten.

Während der Übersetzung werden alle linguistischen Fragen gesammelt und mit dem Kunden abgesprochen. Solange eine Frage zur Klärung aussteht, ist die betreffende Stelle im Text mit drei Pluszeichen (+++) zu markieren.

## 2. Neutralität im Sprachgebrauch

Wenn möglich ist eine geschlechtsneutrale Sprache zu verwenden.

Bei Anleitungen und Schritt-für-Schritt-Anweisungen ist der Leser direkt anzusprechen („Sie“).

Um jedoch die Lesbarkeit im erläuternden Fließtext, in dem der Leser nicht direkt angesprochen wird, zu unterstützen, sind neutrale Rollen von Personen ohne die Nennung von Beispielnamen nur in der männlichen Form zu nennen.

### Beispiel:

- *User -> Anwender (statt: Anwender und Anwenderinnen)*
- *Manager -> Manager (statt: Manager und Managerinnen)*
- *Administrator -> Administrator (statt Administratoren und Administratorinnen)*

In jedem Fall sind Klammern oder Schrägstriche zu vermeiden, um Kombinationen aus beiden Geschlechtern aufzuführen. So sollten keine Konstruktionen wie „Empfänger/in“, „Empfänger(-in)“, „EmpfängerIn“ verwendet werden.

Das unpersönliche Pronomen „man“ ist zu vermeiden.

## 3. Konsistenz

Bei der Übersetzung und beim Review ist unbedingt auf eine konsistente Verwendung der definierten Terminologie und Schreibweise zu achten.

Die Konsistenz bezieht sich nicht nur auf die Terminologie, sondern auch auf Satzstrukturen. Sich wiederholende Textbausteine, wie Überschriften, untergeordnete Überschriften, Schrittanweisungen etc. sollten stets unter Verwendung derselben Struktur, wie in diesem Styleguide unter den einzelnen Punkten angegeben, formuliert werden.

#### 4. Verweise auf bestehende URLs und Adressen

Bei Namen von Websites und URLs ist zu überprüfen, ob diese wie im Original zu zitieren sind oder ob diese für Deutschland angepasst werden sollen.

Adressen und Telefonnummern der genannten Organisationen und Institutionen sind beizubehalten, sofern diese nicht ausdrücklich auf Anweisung des itSMF gegen deutsche Adressen und Telefonnummern auszutauschen oder zu ergänzen sind. Dies ist gegebenenfalls im Einzelfall abzuklären.

#### 5. Orthographie

Es ist bevorzugt die konservative neue deutsche Rechtschreibung zu verwenden.

Bei allen orthografischen Fragen (Rechtschreibung, Groß-/Kleinschreibung, Zeichensetzung etc. ist die aktuelle Ausgabe des *Duden* oder von *Bertelsmann Wahrig – Universalwörterbuch der deutschen Rechtschreibung* zu verwenden.

Bei der konservativen neuen deutschen Rechtschreibung gilt Folgendes: Wenn nach der deutschen Rechtschreibreform zwei unterschiedliche Schreibweisen zulässig sind, ist bevorzugt die vor der Rechtschreibreform verwendete Variante einzusetzen.

Ausnahmen hiervon können Begriffe in der im nächsten Punkt definierten Schreibvarianten darstellen.

#### 6. Mehrere zulässige Schreibvarianten

Aus der folgenden Liste sind die Schreibweisen für allgemeine deutsche Begriffe zu entnehmen, für die mehrere Schreibweisen zulässig sind.

- *auf Grund / aufgrund -> aufgrund*
- *aufwändig / aufwendig -> aufwendig*
- *Hand-out / Handout -> Handout*
- *hunderte / Hunderte -> Hunderte*
- *in Frage / infrage -> in Frage*
- *instand halten / in Stand halten -> in Stand halten*
- *mit Hilfe / mithilfe -> mithilfe*
- *obenstehend / oben stehend -> oben stehend*
- *potentiell / potenziell -> potenziell*
- *schwer wiegend / schwerwiegend -> schwerwiegend*
- *selbstständig / selbständig -> selbständig*
- *so dass / sodass -> so dass*
- *Szenarien / Szenarios -> Szenarios*

- *tausende / Tausende* -> *Tausende*
- *weit greifend / weitgreifend* -> *weitgreifend*

## 7. Bindewörter

Bindewörter, wie *deshalb* oder *also*, sollten eher sparsam verwendet werden, sofern sie nicht deutlich zu einer besseren Verständlichkeit des Texts beitragen.

Wörter, wie *natürlich* oder *selbstverständlich* sind eher zu vermeiden, da die dadurch bezeichneten Zusammenhänge eventuell nicht für jeden Leser offensichtlich sind.

## 8. Wiederholungen

Wiederholungen sind bei alltagspraktischen Formulierungen möglichst vermieden werden, sofern die Verständlichkeit oder Eindeutigkeit des Texts dadurch nicht beeinträchtigt wird. Dabei ist allerdings konsistent die im Ausgangstext verwendete Terminologie zu verwenden, statt unpräzise Alternativbegriffe zu verwenden, auch wenn das dazu führt, dass bestimmte Begriffe häufiger wiederholt werden müssen.

## 9. Überschriften

Überschriften sind stets konsistent zu übersetzen, also unter Verwendung derselben Konstruktion und grammatikalischen Form bei jeweils gleich formulierten Überschriften im Ausgangstext.

Im Englischen wird in Überschriften häufig die „-ing“-Form verwendet. Im Deutschen sind diese Überschriften aller Ebenen mit substantivierten Infinitiven zu formulieren.

### Beispiel:

- *Selecting an appropriate approach*
- >
- *Auswählen eines geeigneten Ansatzes*  
(statt: *Geeigneten Ansatz auswählen*)

Überschriften können im Bedarfsfall relativ frei übersetzt werden, um dadurch ein stilistisch besseres Ergebnis im Deutschen zu erzielen, solange der Sinn des Texts erhalten bleibt, so können die Begriffe *Installing*, *Using* etc. häufig im Deutschen weggelassen werden.

### Beispiel:

- *Using Approval Processes*
- >
- *Genehmigungsprozesse*  
(statt: *Verwenden von Genehmigungsprozessen*)

In jedem Fall empfiehlt es sich, vor dem Übersetzen oder Vornehmen von Änderungen an Überschriften, die einzelnen Überschriften vollständig durchzulesen und dann eine konsistente Übersetzung anzuwenden.

Folgende Übersetzungen sind für diese Standardüberschriften zu verwenden:

- *Purpose/goal/objective*
- >
- *Zweck und Ziel*

## 10. Abbildungs-/Tabellentitel

Titel von Abbildungen und Tabellen sind ggf. ebenfalls substantivisch zu formulieren. Zwischen der Nummerierung der Abbildung bzw. der Tabelle und Grafik und dem Titel wird ein n-dash gesetzt.

### Beispiel:

- *Figure 2.2 Logic of value creation through services*
- >
- *Abbildung 2.2 – Logische Werterstellung durch Services*

## 11. Abkürzungen

Generell sind Abkürzungen allgemeiner Begriffe im Fließtext zu vermeiden, sofern keine Längenbeschränkungen eine Kürzung des Texts erforderlich machen. Das gilt nicht für Akronyme, die aus dem Englischen übernommen werden.

### 11.1 Allgemeine Abkürzungen

#### Beispiele für allgemein gebräuchliche und zulässige Abkürzungen:

- *beziehungsweise* --> *bzw.*
- *das heißt* --> *d. h.*
- *gegebenenfalls* --> *ggf.*
- *in der Regel* --> *i. d. R.*
- *und Ähnliches* --> *u. Ä.*
- *und so weiter* --> *usw.*
- *unter anderem* --> *u. a.*
- *unter Umständen* --> *u. U.*
- *vergleiche* --> *vgl.*
- *zum Beispiel* --> *z. B.*
- *zum Teil* --> *z. T.*

## 11.2 Nicht lokalisierte Akronyme

Viele Akronyme bleiben als Standardbegriffe unübersetzt. In diesem Fall wird bei Abkürzungen bei der ersten Nennung im Handbuch pro Kapitel der Begriff ausgeschreiben und die Abkürzung in Klammern hinzugefügt.

### Beispiel:

- *Service Level Agreement (SLA)*

Im Zweifelsfall ist die Formulierung (ausgeschrieben vs. Akronym) aus dem englischen Ausgangstext zu übernehmen.

Wenn ein Begriff, für den ein Akronym angegeben ist, ins Deutsche übersetzt wird, wird zuerst die Übersetzung, dann der englische Begriff gefolgt vom Akronym in Klammern angegeben:

### Beispiel:

- *Serviceabnahmekriterien (Service Acceptance Criteria, SAC)*

Wenn ein Begriff, für den ein Akronym angegeben ist, als englischer Begriff stehen bleiben soll, jedoch bei der ersten Nennung eine deutsche Erläuterung erforderlich ist, wird der englische Begriff, gefolgt vom deutschen und dem Akronym in Klammern angegeben.

### Beispiel:

- *Operational Level Agreement (Vereinbarung auf Betriebsebene, OLA)*

### Hinweis:

Maßgeblich für die jeweilige Schreibweise der Kernbegriffe ist das Glossar.

## 12. Zusammengesetzte Wörter

### 12.1 Zusammensetzungen aus deutsch-deutschen Begriffen

Wenn ein zusammengesetzter Begriff nur aus deutschen Wörtern besteht, können Begriffe aus bis zu drei Einzelbegriffen zusammengeschrieben werden. Für diese wird dann kein Bindestrich gesetzt.

### Beispiel:

- *Informationssicherheitssystem (nicht: Informationssicherheits-System)*
- *Implementierungsprojekt (nicht: Implementierungs-Projekt)*

Deutsche Wortkomponenten aus mehr als drei Begriffen und unnötig lange Begriffen sind zur Verbesserung der Lesbarkeit zu vermeiden.

### Beispiel:

- *Komponenten der Netzwerkeinrichtung (nicht: Netzwerkeinrichtungskomponenten)*
- *Erhöhung der Transaktionsgeschwindigkeit (nicht: Transaktionsgeschwindigkeitserhöhung)*

Bei zusammengesetzten Begriffen, in denen zwischen den Einzelwörtern zwei gleichlautende Vokale aufeinander treffen, ist zur verbesserten Lesbarkeit ein Bindestrich zu setzen. Das gilt insbesondere für Zusammensetzungen mit dem Begriff „Service“, sofern nicht gegenteilig gemäß

der neuen deutschen Rechtschreibung festgelegt. Auch weniger geläufige Wortkombinationen durch Adaptionen von Anglizismen können durch einen Bindestrich getrennt werden, um das Verständnis zu vereinfachen.

**Beispiel:**

- *Service-Erbringung* (nicht: *Serviceerbringung*)
- *Kategorie-Ebene* (statt: *Kategorieebene*)

**Aber:**

- *Serviceverbesserung* (statt: *Service-Verbesserung*)
- *Serviceleistung* (statt: *Service-Leistung*)

## **12.2 Zusammensetzungen aus englisch-englischen Begriffen, englischen Eigenbezeichnungen**

Wenn ein zusammengesetzter Begriff nur aus englischen Begriffen besteht, ist die Schreibweise des Englischen zu übernehmen. Dasselbe gilt für Begriffe, die als unübersetzt als Eigennamen oder Eigenbezeichnungen von ITIL verwendet werden, etwa bei Rollenbezeichnungen oder Funktionen oder Prozessnamen. In vielen Fällen ist daher der Begriff „Service“ als englischer Begriff einer Eigenbezeichnung definiert, nach dem in bestimmten ITIL-spezifischen Konstruktionen kein Bindestrich gesetzt wird.

Es ist nur dann ein Bindestrich zu setzen, wenn auch im Englischen ein Bindestrich verwendet wird.

**Beispiel:**

- *Service Level Management*
- *Change Manager*
- *Security Incident*
- *Configuration Item*
- *Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom*
- *Service Request*
- *Service Level*
- *Service Desk*
- *Service Release*
- *Service Owner*

Auch der Begriff „IT Service“ wird als englischer Begriff bzw. als Eigenname behandelt, so dass hier kein Bindestrich zu setzen ist. Um einen Zeilenumbruch zwischen den beiden Wortteilen zu vermeiden, ist zwischen „IT“ und „Service“ ein geschütztes Leerzeichen zu setzen:

- *IT Service* (statt: *IT-Service*)

Eine ausführliche Liste zu ITIL-spezifischen Begriffen mit der jeweiligen Schreibweise ist dem aktuellen Glossar zu entnehmen.

### **12.3 Zusammensetzungen aus englisch-deutschen Begriffen**

Bei zweiteiligen zusammengesetzten Wörtern aus englischen und deutschen Begriffen wird ein Bindestrich gesetzt.

**Beispiel:**

- *Incident-Behebung*
- *Batch-Verarbeitung*
- *Capacity-Plan*

Bei Zusammensetzungen aus mehreren englischen Wörtern und einem deutschen Begriff wird dagegen kein Bindestrich gesetzt.

**Beispiel:**

- *Incident Management Prozess*
- *Business Continuity Planung*
- *Service Support Gruppe*
- *Service Desk Mitarbeiter*

Bei Verbindungen mit Markennamen oder Eigennamen und Hauptwörtern werden keine Bindestriche gesetzt.

**Beispiel:**

- *ITIL 3 Dokumentation*
- *itSMF Mitglieder*

Andere, nicht substantivierte Attribute können jedoch mit Bindestrich angeschlossen werden.

**Beispiel:**

- *ITIL-spezifisch*

### **13. Aufzählungspunkte**

Aufzählungspunkte beginnen nur für Hauptwörter und Eigennamen mit einem Großbuchstaben. Wenn die Einträge nur aus einem einzelnen Begriff oder unvollständigem Satz bestehen, erfolgt keine Zeichensetzung.

**Beispiel:**

*Zu den Ergebnissen dieser Aktivität gehören:*

- *getestete Installationsverfahren*
- *Notfallpläne*
- *unterschriebene Abnahmedokumente*

Wenn die einzelnen Listenelemente aus vollständigen Sätzen bestehen, werden diese mit einem Punkt abgeschlossen.

**Beispiel:**

*In diesem Zusammenhang kann sich eine Reihe von Hindernissen ergeben:*

- *Die Aktivitäten für die Pflege und Überwachung der Kosten sind nur unter Schwierigkeiten umzusetzen.*
- *Oft sind die Möglichkeiten dieses Prozesses nicht ausreichend bekannt.*

Ein Schlusspunkt ist auch zu setzen, wenn ein Aufzählungspunkt zwei unterschiedliche Informationen enthält, die durch einen Punkt voneinander getrennt sind.

Innerhalb einer Liste mit Aufzählungspunkten ist jedoch eine konsistente Schreibweise einzuhalten. Wenn daher für einen Aufzählungspunkt ein Schlusspunkt zu setzen ist, muss auch für die anderen in der Liste ein Punkt gesetzt werden, auch wenn diese nur aus einem Wort oder Satzfragment bestehen.

**Beispiel:**

*Zu den Ergebnissen dieser Aktivität gehören:*

- *getestete Installationsverfahren. Informationen dazu finden Sie in Kapitel 2.2.*
- *Notfallpläne.*
- *unterschiedene Abnahmedokumente.*

## 14. Genitiv

### 14.1 Genitiv „-s“

Für Substantive (maskulin, Neutrum), die auch für die Bildung von Komposita verwendet werden, wird für die Genitiv die Endung „-s“ verwendet:

**Beispiel:**

- *Bericht -> des Berichts*
- *Fall -> des Falls*
- *Problem -> des Problems*

### 14.2 Genitiv „-es“

Wenn das Wort mit -s, -ß, -z, -tz oder -x endet, wird „-es“ als Genitivendung angefügt.

**Beispiel:**

- *Prozess -> des Prozesses*
- *Suffix -> des Suffixes*
- *Verzeichnis -> des Verzeichnisses*

### 14.3 Genitiv „-es“ vs. „-s“ bei beiden zulässigen Endungen

In Fällen, in denen beide Endungen zulässig sind, wird stets nur „-s“ angehängt.

**Beispiel:**

- *Buch / Handbuch -> des Buchs / Handbuchs (statt: des Buches / Handbuches)*
- *Jahr/Geschäftsjahr -> des Jahrs/Geschäftsjahrs (statt: des Jahres/Geschäftsjahres)*
- *Stift -> des Stifts (statt: des Stiftes)*
- *Vertrag -> des Vertrags (statt: des Vertrages)*

### 14.4 Sonderfall „Service“

Beim Begriff „Service“ wird kein Genitiv-s angehängt, auch wenn die neue deutsche Rechtschreibung eine solche Schreibweise optional zulässt:

- *Service -> des Service*

### 14.5 Genitiv bei Anglizismen

Bei Anglizismen, die in den allgemeinen deutschen Sprachgebrauch übergegangen sind, ist ein Genitiv-s zu verwenden. Ebenso bei Begriffen, die auf „-er“ enden.

**Beispiel:**

- *Center -> des Centers (auch: des Call Centers, des Profit Centers)*
- *Event -> des Events*
- *Feedback -> des Feedbacks*
- *Host -> des Hosts*
- *Internet -> des Internets*
- *Manager -> des Managers*
- *Process Owner -> des Proce Owners*
- *Provider -> des Providers*
- *Server -> des Servers*
- *Desk, Service Desk -> des Desks, Service Desks*

ITIL-spezifische Anglizismen als Einzelbegriffe und zusammengesetzte Begriffe werden dagegen als Eigennamen behandelt, die nicht gebeugt werden. Somit ist kein Genitiv-s anzuhängen.

**Beispiel:**

- *Business -> des Business*
- *Incident -> des Incident*
- *Configuration Management -> des Configuration Management*
- *Monitoring -> des Monitoring*
- *Known Error -> des Known Error*
- *Service Design -> des Service Design*
- *Support -> des Support*
- *Tuning -> des Tuning*

Im Zweifelsfall ist gesondert zu vereinbaren, in welche Kategorie ein fraglicher Begriff einzuordnen ist.

#### **14.6 Genitiv bei Akronymen aus Anglizismen**

Im Falle von Abkürzungen aus Anglizismen wird kein Genitiv-s angehängt.

**Beispiel:**

- *CI -> des CI*
- *RFC -> des RFC*

### **15. Pluralbildung**

#### **15.1 Allgemeine Pluralbildung**

Der Plural von Anglizismen wird in der Regel wie im Englischen durch Anfügen von „-s“ / „-es“ gebildet.

**Beispiel:**

- *die Hosts, die Websites, die Patches, die Levels*

Ausnahmen bilden Begriffe, die auf „-er“ enden. Hier wird die deutsche Pluralbildung übernommen.

**Beispiel:**

- *die Cluster, den Clustern*
- *die Prozess-Owner, den Ownern*
- *die Provider, den Providern*
- *die Supplier, den Suppliern*

Für „Skript“ wird der Plural „Skripts“ verwendet (nicht „die Skripte“)

## 15.2 Optionale Pluralbildung

Wiederholungen oder kombinierte Singular-/Pluralendungen sind nach Möglichkeit zu vermeiden. Das Hauptwort wird dabei bevorzugt im Plural wiedergegeben.

Sofern erforderlich, werden für komplexere oder längere Ausdrücke beide Formen genannt, dabei kann die Verwendung von Klammern und Schrägstrichen verwendet werden.

### Beispiel:

- *the preferred project(s) -> die bevorzugten Projekte (stets bevorzugte Formulierung, Verzicht auf explizite Nennung des Singulars)*  
- oder -  
*das bevorzugte Projekt bzw. die bevorzugten Projekte (sofern die Singularenennung für den Bezug relevant)*
- *project(s) -> Projekt(e)*
- *the project(s) -> das/die Projekt(e)*

### Zu vermeiden ist jedoch:

- *the preferred project(s) -> das/die bevorzugte(n) Projekt(e)*

## 16. Zeichensetzung

### 16.1 Schlusspunkte

Anders als in vielen Fällen im Englischen ist nach den Schlusspunkten ist stets nur *ein* Leerzeichen zu verwenden. In Sätzen, die mit einem Begriff innerhalb von Anführungszeichen oder Klammern enden, ist der Schlusspunkt außerhalb des schließenden Anführungszeichens oder der schließenden Klammer zu setzen.

### 16.2 Komma

Bei Sätzen, die durch eine Konjunktion verbunden sind, wird zwischen den Satzteilen, vor *und/oder*, ein Komma gesetzt.

#### Beispiel:

- *Wie beurteilt das Business die Faktoren, und wie möchte es neue Geschäftsvorteile durch die angebotene Technologie erzielen?*
- *Alle Mitarbeiter sind in die Überlegung einzubeziehen, und alle Beteiligten sollten ihre Ansichten dazu äußern.*

Bei Aufzählungen wird vor dem letzten „und“ kein Komma gesetzt.

#### Beispiel:

- *Dafür sind folgende Punkte zu beachten: die Anzahl der abgelehnten RFCs, die Anzahl der Incidents und die Anzahl der Backouts.*

### 16.3 Anführungszeichen

Anführungszeichen werden häufig verwendet, um Begriffe gesondert hervorzuheben oder neue Definitionen einzuführen. Dabei werden deutsche typografische Anführungszeichen verwendet.

**Beispiel:**

- *das Konzept „Best Practice“*

### 16.4 Doppelpunkt

Mit einem Doppelpunkt werden häufig Sätze oder Satzstücke, die einen Text einleiten oder ankündigen, optisch von dem Folgenden gesondert betont. Der Doppelpunkt kann zwischen zwei Sätzen stehen, aber auch innerhalb eines Satzes.

Bei Aufzählungen wird ein Doppelpunkt gesetzt. Das erste Wort wird nur dann groß geschrieben, wenn es sich um ein Substantiv handelt.

**Beispiel:**

- *Die Zielgruppe umfasst daher: Geschäftsführer, Informationsmanager, IT-Manager und Berater.*
- *Es können mehrere Berichtsarten zur Verfügung stehen: Reaktive und proaktive Berichte sowie Berichte zu definierten, regelmäßigen Zeitpunkten, die geplante Aktivitäten beinhalten.*

Wenn auf den Doppelpunkt ein selbständiger Satz folgt, wird das erste Wort groß geschrieben.

**Beispiel:**

- *Die erste Frage in Bezug auf Security Management lautet: Welche Sicherheitsmaßnahmen sind notwendig?*

Folgt auf einen Doppelpunkt dagegen kein ganzer Satz, wird das erste Wort klein geschrieben, sofern es sich nicht um ein Substantiv handelt.

**Beispiel:**

- *Anders gesagt: große Organisationen, die zunehmend auf ITIL angewiesen sind.*

### 16.5 Gedankenstrich

Anders als im Englischen ist im deutschen als Gedankenstrich statt des em-dash ein n-dash zu setzen.

Vor dem Gedankenstrich wird ein geschütztes Leerzeichen eingefügt.

## 16.6 Apostroph

Der Apostroph wird gelegentlich benötigt, um die Grundform eines Namens vor der Adjektivendung -sch zu verdeutlichen.

### Beispiel:

- *Boole'sche Notation (aber ebenso möglich: boolesche Notation)*

Bei Genitiv- oder Pluralformen steht kein Apostroph.

### Beispiel:

- *des Servers, des Internets, des Hosts, die PCs, des PCs*

## 16.7 Geschützte Leerzeichen

Um zu verhindern, dass der Zeilenumbruch an der falschen Stelle erfolgt, kann anstelle eines normalen Leerzeichens ein Leerzeichen verwendet werden, hinter dem kein Zeilenumbruch erfolgen kann.

Zwischen der Zahl und einem nachfolgenden Prozentzeichen wird ebenfalls ein geschütztes Leerzeichen eingefügt.

### Beispiel:

- *512 MB*
- *siehe Kapitel 1*
- *10 %*

Darüber hinaus werden zwischen Zahlen und Maßeinheiten und Abkürzungsvarianten mehrerer Wörter geschützte Leerzeichen gesetzt.

### Beispiel:

- *z. B.*
- *u. a.*

Auch vor einem Gedankenstrich im Satz wird ein geschütztes Leerzeichen verwendet, um zu verhindern, dass der Gedankenstrich im endgültigen Layout in die nächste Zeile verschoben wird.

### Beispiel:

- *Ein Meldeverfahren für Security Incidents ist notwendig, um – basierend auf Erkenntnissen über die Gesamtheit der Sicherheitsvorfälle – die Effektivität und Effizienz der bestehenden Sicherheitsmaßnahmen bewerten zu können.*

## 16.8 Geschützte Bindestriche

Um zu verhindern, dass der Zeilenumbruch an der falschen Stelle erfolgt, kann anstelle eines normalen Bindestrichs ein geschützter Bindestrich verwendet werden, hinter dem kein Zeilenumbruch erfolgen kann.

Geschützte Bindestriche stehen in Zusammensetzungen mit einzelnen Buchstaben, Ziffern und Formelzeichen.

### Beispiel:

- *x-Achse, n-Eck, y-Strahlen, 100-prozentig, n-fach, n-tel, E-Mail*

In Zusammensetzungen mit Abkürzungen werden ebenfalls geschützte Bindestriche gesetzt.

### Beispiel:

- *km-Zahl, US-amerikanisch*

In Aneinanderreihungen mit einzelnen Buchstaben, Abkürzungen, Zahlen und Ziffern sind geschützte Bindestriche zu verwenden.

### Beispiel:

- *DIN-A4-Blatt, 2-kg-Dose, 70-kW-Motor*

## 17. Numerische Formate

### 17.1 Währungen

Das Währungssymbol ist nach der Zahl und einem geschützten Leerzeichen einzufügen.

### Beispiel:

- *1.264,87 €*

Bei aufgeführten Beträgen in US-Dollar oder Britischen Pfund in Beispielszenarios ist der Betrag in der deutschen Übersetzung als EURO-Betrag anzugeben.

Wenn reale Zahlen genannt sind ist im Einzelfall abzuklären, ob eine Umrechnung in EURO erfolgen soll.

Beträge in allen anderen Währungen sind beizubehalten.

### 17.2 Dezimal- und Tausendertrennzeichen

Als Dezimaltrennzeichen ist ein Komma, als Tausendertrennzeichen ein Punkt zu verwenden.

### Beispiel:

- *15.5 -> 15,5*
- *15,000.00 -> 15.000,00*

### 17.3 Datumsangaben

Als Datumstrennzeichen sind Punkte statt Bindestriche oder Schrägstriche zu verwenden. Bei einstelligen Zahlen ist eine Null voranzustellen.

Beispiel:

- 30-4-05 -> 30.04.05
- 01/12/2005 -> 01.12.2005

### 17.4 Telefonnummern

Telefonnummern sind in Sätze von zwei Ziffern zu gruppieren, beginnend mit dem Ende der Telefonnummer. Bei Durchwahlnummern, wird die Nebenstellenummer ebenfalls in Sätzen von zwei Ziffern und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen abgetrennt.

**Beispiel:**

- 1 23 45-67

Die Vorwahlnummer wird in Klammern gesetzt und durch ein Leerzeichen von der übrigen Nummer abgetrennt. Wie bei lokalen Telefonnummern, wird die Vorwahl in Gruppen von zwei Ziffern gruppiert.

**Beispiel:**

- (0 89) 12 34 56

Bei internationalen Telefonnummern wird ein Pluszeichen (+) vor der Landesvorwahl eingefügt, und die Null der Vorwahl in Klammern gesetzt.

**Beispiel:**

- +49 (0) 89 1 23 45 67

### 17.5 Uhrzeit

Das 12-Stunden-Format ist in das 24-Stundenformat zu übertragen. Nach DIN 5008 werden Zeitangaben mit Doppelpunkt gegliedert und Zeiteinheiten zweistellig angegeben.

**Beispiel:**

- 06:00 Uhr
- 22:17:45 Uhr

Daneben ist aber auch die Gliederung mit Punkten und ohne zweistellige Zeiteinheiten üblich.

**Beispiel:**

- 6.00 Uhr

- 22.17.45 Uhr

## 18. Ausschreibung von Zahlen

Zahlen bis einschließlich Zwölf werden ausgeschrieben, Zahlen darüber werden als Ziffern formuliert.

Im technischen Kontext, wie Einheiten, Stückzahlen, oder in Textabschnitten, die bestimmten Längenbeschränkungen unterliegen können, wie Alarmtexte, werden Zahlen jedoch immer als Ziffern ausgedrückt.

### Beispiel:

- Alarm: „Incident mit Priorität 1 wurde nicht innerhalb von 4 Stunden gelöst“

## 19. Einheiten

Für folgende Einheiten ist die angegebene Schreibweise zu verwenden:

- |                       |        |
|-----------------------|--------|
| ▪ Gigabyte            | GB     |
| ▪ Hertz               | Hz     |
| ▪ Kilobit             | KBit   |
| ▪ Kilobit pro Sekunde | KBit/s |
| ▪ Kilobyte            | KB     |
| ▪ Kilogramm           | kg     |
| ▪ Kilohertz           | kHz    |
| ▪ Kilometer           | km     |
| ▪ Liter               | l      |
| ▪ Megabit             | MBit   |
| ▪ Megabit pro Sekunde | MBit/s |
| ▪ Megabyte            | MB     |
| ▪ Megahertz           | MHz    |
| ▪ Meter               | m      |
| ▪ Millimeter          | mm     |
| ▪ Zentimeter          | cm     |
| ▪ Zoll                | "      |

## 20. Umrechnungen

Alle Angaben sind in die in Deutschland üblichen Einheiten umzurechnen, es sei denn, englische Maßeinheiten sind in bestimmten Bereichen der IT auch im Deutschen üblich. Das betrifft insbesondere die Maßeinheit Zoll in Verbindung mit Monitorgrößen.

## 21. Prozentangaben und Brüche

Üblicherweise werden Prozentangaben durch Verwendung des Prozentzeichens gekennzeichnet, wobei im Gegensatz zum Englischen eine Leerstelle zwischen dem Zahlenwert und das Prozentzeichen einzufügen ist.

### Beispiel:

- 10 %

Ausnahmen bilden Formulierungen wie 10%ig, bei denen die Leerstelle entfällt.

Die Angabe von Brüchen erfolgt üblicherweise durch Verwendung eines Schrägstrichs oder durch Dezimalschreibweise. Dabei ist die Schreibweise des Originaltexts zu übernehmen.

### Beispiel:

- 5 1/4 Zoll
- 17-Zoll-Monitor - oder - 17"-Monitor

## 22. Definition des Artikels für englische Begriffe

In vielen Fällen ist es problematisch, das grammatikalische Geschlecht von Akronymen und englischen Lehnwörtern zu bestimmen. Bei der Wahl des Artikels für englische Begriffe, die als Lehnwörter im Deutschen verwendet werden, ist möglichst der *Duden* oder *Wahrig – Universalwörterbuch Rechtschreibung* heranzuziehen.

Bei vielen Artikeln dominiert bereits im allgemeinen Sprachgebrauch ein bestimmter Artikel.

### Beispiel:

- *Access* --> *der Access*
- *Agreement* --> *das Agreement*
- *Application Sizing* --> *das Application Sizing*
- *Asset* --> *das Asset*
- *Audit* --> *der Audit*
- *Availability* --> *die Availability*
- *Awareness* --> *die Awareness*
- *Backup* --> *der Backup*
- *Baseline* --> *die Baseline*

- *Benchmark* --> *die Benchmark*
- *Benchmarking* --> *das Benchmarking*
- *Call Center* --> *das Call Center*
- *Change* --> *der Change*
- *Configuration Item* --> *das Configuration Item*
- *Cookie* --> *das Cookie*
- *Engine* --> *die Engine*
- *Firewall* --> *die Firewall*
- *Governance* --> *die Governance*
- *Improvement* --> *das Improvement*
- *Incident* --> *der Incident*
- *Known Error* --> *der Known Error*
- *Level* --> *der Level*
- *Management* --> *das Management*  
(ebenso: „das Access Management“, das „Service Management“ etc.)
- *Monitoring* --> *das Monitoring*
- *Performance* --> *die Performance*
- *Policy* --> *die Policy*
- *Provider* --> *der Provider*
- *Request* --> *der Request*
- *Review* --> *der Review*
- *Service Desk* --> *der Service Desk*
- *SLA* --> *das SLA*
- *Support* --> *der Support*
- *Survey* --> *die Survey*
- *Task* --> *der Task*
- *Tuning* --> *das Tuning*
- *Unit* --> *die Unit*
- *Utility* --> *das Utility*
- *URL* --> *die URL*

- *Warranty* --> *die Warranty*
- *Website* --> *die Website*
- *Workaround* --> *der Workaround*

Im Zweifelsfall muss gesondert vereinbart werden, welcher Artikel für Anglizismen zu verwenden ist.

## 23. Hinweise zur Übersetzung bestimmter Begriffe und Standardtextpassagen

### 23.1 Übersetzung von „Change“ und „modify“

„Change“ wird gemäß Glossardefinition in Bezug auf die Modifikation, Hinzufügen oder Entfernen von Elementen, die einen IT Service betreffen, als „Change“ (der Change) stehen gelassen. Im allgemeinen Kontext wird dieser Begriff als „Änderung“ übersetzt.

#### Beispiel:

- *Configuration management shall provide information to the change management process on the impact of a requested **change** on the service and infrastructure configurations.*  
-->
- *Das Configuration Management muss für den Change Management Prozess Informationen zu den Auswirkungen eines angeforderten **Change** für Service- und Infrastrukturkonfigurationen bereitstellen.*
- ***Changes**, like new releases, version updates, hardware moves, or **changes** resulting from incident/problem solutions, do have their impact on the IT service environment.*  
-->
- ***Changes**, wie neue Releases, Versions-Updates, Veränderungen an der Hardware oder durch das Incident/Problem Management veranlasste **Änderungen** wirken sich auf die IT Service Umgebung aus.*

Im Gegensatz dazu wird „to modify“ bzw. „modification“ als generischer, allgemeiner Begriff behandelt und im Sinne von „modifizieren“/„Modifikation“ oder „Vornehmen von Änderungen“/„ändern“ übersetzt.

### 23.2 Übersetzung von „recover“ und „restore“

Beide Begriffe werden im Englischen im Sinne von „Wiederherstellen“ verwendet und sollten auch so übersetzt werden. Allerdings bestehen einige Ausnahmen: Wenn Restore und Recover einander als unterschiedliche Zustände von CIs gegenübergestellt werden und unterschieden werden müssen, wird *Recover/Recovery* als *Instandsetzen/Instandsetzung* im Sinne von „Behebung der Störung“ und *Restore/Restoration* als *Wiederherstellen/Wiederherstellung* im Sinne von „Wiedernutzbarmachen für den Anwender“ übersetzt.

#### Beispiel:

- *MTTR does not include the time required to Recover or Restore*  
->

- Die MTTR umfasst nicht die Zeit, die zur Instandsetzung oder Wiederherstellung erforderlich ist

### 23.3 Übersetzung von „Key Message“

- Schlüsselbotschaft

### 23.4 Übersetzung von „Hints and Tips“

- Hinweise und Tipps

### 23.5 Übersetzung des Fließtexts im Abschnitt „Purpose/Goal/Objective“ (Zweck und Ziel)

#### Beispiel:

- The goal of the *Availability Management* process is to ensure that...
- > • Zielsetzung des *Availability Management* Prozesses ist es, sicherzustellen, dass...
  
- The purpose of Availability Management is to provide ...
- > • Zweck des Availability Management ist es,...
  
- The *objectives* of Availability Management are to:
- > • Das Availability Management verfolgt folgende Ziele:

### 23.6 Übersetzung von „SMART“

SMART wird als Kürzel für *Specific, Measurable, Achievable* bzw. *Acceptable, Realistic* bzw. *Relevant* und *Timely* bzw. *Time-bounded* angegeben. Die zu verwendende deutsche Übersetzung dafür lautet konsistent:

- SMART: Spezifisch, Messbar, Akzeptabel, Realistisch, Terminiert (mit Zeitbezug)

## 24. Glossarverweise in der ITIL3 Dokumentation

In den Kernpublikationen werden im Fließtext Glossareinträge durch eine gesonderte Formatvorlage hervorgehoben. Diese soll, wo möglich, im deutschen Text übernommen werden. Dabei ist darauf zu achten, dass nur exakt der im Glossar zitierte Begriff mit der identischen Schreibweise aus dem Glossar hervorzuheben ist. Gebeugte Wortformen, Begriffe, die anders als im Glossar im Plural genannt werden, oder ohne Bindestrich zusammengesetzte Wörter sind in diesem Fall wie der restliche Fließtext zu formatieren.

**Beispiel:**

- *Strategic plans, while critical for enacting change, are not enough.*
- >
- *Strategische Pläne reichen dann nicht aus, auch wenn diese für die Ausführung eines Change unbedingt erforderlich sind.*

*Strategische* wird in diesem Fall nicht hervorgehoben, da die Schreibweise im Glossar *Strategisch* lautet, während die Formatierung für *Change* übernommen wird.

## 25. Übersetzung von Zitaten

In einigen Fällen werden in der ITIL3 Publikation Kapitel durch Zitate eingeleitet. Wenn sich diese Zitate auf englischsprachige Literatur beziehen, wird durch eine kurze Internetrecherche versucht, festzustellen, ob eine bereits bestehende Übersetzung ermittelt werden kann. Kann im Rahmen eines zumutbaren Rechercheaufwands von maximal fünf Minuten keine solche Übersetzung gefunden werden, wird das Zitat frei übersetzt.

Zitate aus nicht literarischen Quellen, wie Aussagen von Managern oder Wissenschaftlern, oder Zitate ohne Quellenangabe können frei übersetzt werden.

**Beispiel:**

- *'They always say that time changes things, but you actually have to change them yourself'*  
*Andy Warhol, The Philosophy of Andy Warhol. US artist (1928–1987)*
- >
- *„Man sagt, die Zeit würde Dinge ändern. Das stimmt nicht. Man muss es selber tun.“*  
*Andy Warhol, Die Philosophie von Andy Warhol. US-amerikanischer Künstler (1928–1987)*

*(aus Quelle im Internet so übersetzt gefunden)*

- *'How do you become not optional?'*  
*William D. Green, CEO, Accenture*
- >
- *„Wie positionieren Sie sich als nicht optionale Alternative?“*  
*William D. Green, CEO, Accenture*

*(frei übersetzt)*

## 26. Literaturverweise

Bei Verweisen auf Quellen und Literatur ist im Internet, etwa unter Buchversandanbietern wie Amazon, zu prüfen, ob diese auf Deutsch verfügbar sind. In diesem Fall wird der deutsche Titel aufgeführt in Klammern nach dem englischen Titel aufgeführt. Wird kein deutscher Titel gefunden, wird nur der englische Titel genannt.

Verlag, Erscheinungsjahr und Erscheinungsort, die zum Teil im Ausgangstext genannt werden, bleiben in jedem Fall unverändert stehen.

**Beispiel:**

- *Senge, Peter 1990. The Fifth Discipline. Currency Doubleday*
- >
- *Senge, Peter 1990. The Fifth Discipline. Currency Doubleday (Die fünfte Disziplin. Kunst und Praxis der lernenden Organisation)*

## 27. Alphabetische Sortierung

Glossar- und andere Referenzlisten sind alphabetisch zu sortieren.

Dabei ist folgende Reihenfolge einzuhalten:

Zeichen	Anmerkung
@	Sonderzeichen
1	Numerische Zeichen
A a Ä ä	Ä wird bei A eingereiht
B b	
C c	
D d	
E e	
F f	
G g	
H h	
I i	
J j	
K k	
L l	
M m	
N n	
O o Ö ö	Ö wird bei O eingereiht
P p	
Q q	
R r	
S s ß	ß wird wie ss sortiert
T t	
U u Ü ü	Ü wird bei U eingereiht U
V v	
W w	
X x	
Y y	
Z z	