



Nederlandse vertaling 'Glossary of Terms' en 'Definitions'

ITIL® V3 Glossary, NLv02, 4 December 2008

Dankwoord

Wij willen graag de volgende personen bedanken voor hun bijdrage en steun bij de ontwikkeling van deze glossary: Stuart Rance en Ashley Hanna – Hewlett Packard

Voor de vertaling en review van de Nederlandse versie willen we graag de volgende personen bedanken:

Hans van Bemmelen, Arjen Droog, Bianca van Westerhuis, Michiel Croon,
Maarten Bordewijk, Roger Tournois, Jeroen Bronkhorst, Joost van Zuilen,
René Posthumus, Liesbeth Riekwel, Nick Bakker, Alexander Kist en Wim Hoving

Noot voor de lezers

Deze glossary kan gratis worden gedownload.

Zie <http://www.get-best-practice.co.uk/glossaries.aspx> voor de licentievoorwaarden

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

ITIL V3 termen- en definitielijst Nederlandstalig (official ITIL V3 Glossary Dutch)

Bij het vertalen van teksten moet je altijd concessies doen. Zeker als het gaat om vakinhoudelijke termen. De Engelse makers van ITIL V3 hebben heel veel nieuwe termen geïntroduceerd, die nog geen Nederlandstalig equivalent hebben. Een ander probleem is de vertaalbaarheid van Engelse termen. In veel gevallen is er een een-op-eenvertaling mogelijk, maar bij sommige termen moet je keuzes maken. Keuzes die niet altijd door iedereen gedeeld zullen worden.

Tenslotte is er een bijzonderheid in de Nederlandse markt. Organisaties uit de publieke sector zijn vaak gewend om Nederlandse termen te gebruiken als die beschikbaar zijn. Maar in Nederland zijn ook veel internationals gevestigd, die uitsluitend de Engelse termen gebruiken en die het bestaan van Nederlandse termen zelfs met enige meewarigheid gadeslaan. Beide soorten organisaties zijn ITSMF-leden en voor beide soorten organisaties wil ITSMF een handzaam raamwerk aan termen bieden, wat het opstellen van één standaard een lastige klus maakt.

Bij de vertaling is uitgegaan van spelregels, om te zorgen voor een consistente vertaling door de hele termenlijst heen.

Deze spelregels zijn:

- Indien voor een term een goede Nederlandstalige term voorhanden is wordt hiervoor gekozen. De Nederlandstalige term moet voorkomen in de Dikke Van Dale en in de praktijk enigszins ingeburgerd zijn.
- Een aantal belangrijke woorden komt in veel termen terug. Wie in de woordenboeken kijkt zal meerdere Nederlandse vertaalmogelijkheden zien. Dat betekent dat er een keuze moet worden gemaakt. Dit geldt voor de volgende termen:
- **Service:** Het Engelse *service* is in het Nederlands te vertalen naar *dienst* (een individuele dienst), *dienstverlening* (een breed pakket aan diensten), maar ook blijft de term vaak onvertaald (*service* is ook een Nederlands begrip). Er zijn in het Nederlands dus nuancerings uit te drukken, die er in het Engels niet in zitten. Bij de vertaling is er voor gekozen om *service* niet te vertalen. Voor de consistentie in de termenlijst is dat prettig, hoewel sommige termen al wel erg ingeburgerd zijn (zoals de dienstencatalogus).
- **Sourcing:** De Engelse term *Sourcing*, en de varianten daarop (*insourcing*, *outsourcing*, et cetera) kunnen soms heel goed in het Nederlands vertaald worden, en soms helemaal niet. Zo is *uitbesteden* een goede en ingeburgerde vertaling van *outsourcing*. Maar daarentegen is *inbesteden* bepaald niet gemeengoed, hoewel het wel juist Nederlands is. De term *sourcing* zelf is bijna niet vertaalbaar. Om consistent te blijven met *inbesteden* en *uitbesteden* zou *sourcing* vertaald moeten worden met *besteden*. Dat dekt de lading echter niet. Bovendien is er geen Nederlands woord dat de reikwijdte van *sourcing* helemaal omvat. Daarom, en omdat *sourcing* in Nederland inmiddels ook goed is ingeburgerd is er voor gekozen om *sourcing* en alle varianten daarop onvertaald te laten. Het zelfde geldt voor de term *shoring* en alle varianten van die term.
- **Control:** Er is een veelheid aan Nederlandse termen voor het Engelse *Control*. Bij de vertaling is er voor gekozen om *Control* te vertalen met *beheersing*.

Als gezegd, vertalen betekent concessies doen. Er zullen dan ook zeker keuzes zijn, waar individuele organisaties zich niet in kunnen vinden. Na de vertaling heeft een intensief reviewproces plaatsgevonden. Dit reviewproces is gevolgd door een eindredactieslag waar bij de twijfelgevallen de knoop is doorgehakt.

Tenslotte de kwestie van de Nederlandse organisaties die graag zoveel mogelijk Nederlandse termen hanteren, tegenover de internationals die de voorkeur hebben voor Engelse begrippen. Wat ITSMF Nederland betreft is dit geen probleem, het staat organisaties vrij om de Nederlandse termen, danwel de Engelse termen te gebruiken. Voor diverse begrippen zijn meerdere termen in omloop. In de lijst is hierin voorzien door in een aparte kolom gangbare alternatieve Nederlandse termen op te nemen. Aan examenmakers het verzoek gebruik te maken van de voorkeursterm in het Nederlands (2^e kolom) zodat er maximaal aansluiting is met de rest van de wereld. Aan uitgeverijen, journalisten, redacteuren en andere professionele schrijvers die publiceren voor de Nederlandse markt het verzoek zoveel mogelijk gebruik te maken van de Nederlandstalige termen. Zo draagt iedereen bij aan een consistent termengebruik in de markt, wat het uitwisselen van ervaringen, best practices en templates zal stimuleren.

Jan Hendriks
Directeur ITSMF Nederland a.i.

Het team dat verantwoordelijk was voor de vertaling is:

Hoofdredactie: Arjen Droog & Bianca van Westerhuis (ITSMF Nederland)

Eindredactie: Michiel Croon & Maarten Bordewijk (Getronics Consulting)

Review: Roger Tournois, Jeroen Bronkhorst, Joost van Zuilen, René Posthumus, Liesbeth Riekwel, Nick Bakker, Alexander Kist, Maarten Bordewijk, Wim Hoving

Vertaling: Hans van Bemmelen (TechTrans)

ITIL V3 termen- en definitielijst Nederlandstalig

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Follow the Sun	24-uurssupport		(Serviceproductie) Methodologie voor het gebruiken van servicedesks en oplosgroepen over de hele wereld om een naadloze 24*7 service te kunnen bieden. Calls, incidenten, problems en Service Requests worden door groepen uit verschillende tijdzones gedeeld.
Acceptance	Acceptatie		Formele overeenkomst die zorgt dat een IT-service, proces, plan of andere grootheid compleet, accuraat en betrouwbaar is en voldoet aan de gespecificeerde eisen. Acceptatie wordt meestal voorafgegaan door evaluatie of testen en is meestal noodzakelijk voordat aan de volgende stap in een project of proces begonnen kan worden. Zie Serviceacceptatiecriteria (SAC).
Access Management	Accessmanagement	Toegangsbeheer	(Serviceproductie) Het proces dat verantwoordelijk is voor het toegankelijk maken van IT-services, data, of andere assets voor gebruikers. Accessmanagement helpt de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van assets te beschermen door ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde gebruikers de assets kunnen bekijken of veranderen. Accessmanagement wordt soms rechtenmanagement of identiteitsmanagement genoemd.
Accounting	Accounting	Boekhouden	(Servicestrategie) Het proces dat verantwoordelijk is voor het identificeren van de daadwerkelijke leveringskosten van de IT-services, voor het vergelijken van deze kosten met de gebudgetteerde kosten, en voor het managen van de verschillen.
Account Manager	Accountmanager		Lijkt op de klantrelatiemanagerrol maar heeft meer commerciële aspecten. Meestal gebruikt bij externe klanten.
Active Monitoring	Actieve monitoring	Actieve bewaking	(Serviceproductie) Monitoren van een CI of een IT-service met gebruik van geautomatiseerde reguliere checks die de huidige status te vaststellen.
Activity	Activiteit		Een serie acties waarmee een bepaald resultaat wordt gerealiseerd. Activiteiten worden meestal als onderdeel van processen of plannen gedefinieerd, en worden gedocumenteerd in procedures.
Closed	Afgesloten		(Serviceproductie) De finale status in de levenscyclus van een incident, problem, change, et cetera. Wanneer de status 'afgesloten' is wordt er geen actie meer genomen.
Dependency	Afhankelijkheid		De relatie waarbij een proces of activiteit direct bepaald wordt door een ander proces of activiteit.
Depreciation	Afschrijving		(Servicestrategie) De mate van waardevermindering van assets gedurende hun levenscyclus. Gebaseerd op aftakeling, consumptie of andere vermindering van de bruikbare economische waarde.
Closure	Afsluiting		(Serviceproductie) De actie waarbij een incident, problem, change, et cetera, de status 'afgesloten' toegekend krijgt.
Exception Report	Afwijkingsrapport		Een document dat de details bevat van één of meer KPI's of andere belangrijke doelen die bepaalde drempelwaarden hebben overschreden. Bijvoorbeeld: gemiste (of waarschijnlijk gemiste) SLA-doelen, of een performancemetric die een potentieel capaciteitsprobleem aangeeft.
Alert	Alert	Alarm, signaal, waarschuwing	(Serviceproductie) Waarschuwing dat een drempelwaarde is bereikt, dat er iets veranderd is, of dat er een fout is opgetreden. Alerts worden meestal gecreëerd en beheerd door System Management-tools en worden gemanaged door het eventmanagementproces.
Analytical Modelling	Analytisch modelleren		(Servicestrategie) (Service-ontwerp) Een techniek die gebruik maakt van wiskundige modellen om het gedrag van een CI of een service te voorspellen. Analytische modellen worden veelal gebruikt in capaciteitsmanagement en beschikbaarheidsmanagement. Zie Modelleren.
Application	Applicatie	Toepassing	Software die voorziet in functies die een IT-service nodig heeft. Elke applicatie kan onderdeel zijn van meer dan één IT-service. Een applicatie draait op één of meer servers of clients. Zie applicatiemanagement, applicatieportfolio.
Application Management	Applicatiemanagement	Applicatiebeheer	(Service-ontwerp) (Serviceproductie) De functie die verantwoordelijk is voor het beheren van applicaties, gedurende hun gehele levenscyclus.
Application Portfolio	Applicatieportfolio		(Service-ontwerp) Een database of gestructureerd document voor het beheren van applicaties gedurende hun levenscyclus. De applicatieportfolio bevat de kernattributen van alle applicaties. De applicatieportfolio wordt soms geïmplementeerd als onderdeel van de serviceportfolio, of als onderdeel van het configuratiemanagementsysteem (CMS).
Application Service Provider (ASP)	Applicatieserviceprovider (ASP)		(Service-ontwerp) Een externe leverancier die services levert met gebruik van applicaties die draaien in de omgeving van die leverancier. Gebruikers hebben toegang tot de applicaties door middel van netwerkverbindingen met de serviceprovider.
Application Sizing	Application Sizing		(Service-ontwerp) De activiteit waarin de vereiste hardware- of netwerkcapaciteit wordt geschat die nodig is om nieuwe (of aangepaste) applicaties te ondersteunen. Application sizing helpt om zeker te zijn dat de IT-service aan de afgesproken Service Level Targets voor capaciteit en performance voldoet.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Architecture	Architectuur		(Service-ontwerp) De structuur van een systeem of IT-service, inclusief de relaties tussen de componenten en de omgeving waarin ze zich bevinden. Architectuur beslaat ook de standaarden en richtlijnen die het ontwerp en de evolutie van het systeem leiden.
Assessment	Assessment	Beoordeling	Beoordeling en analyse om te controleren of een standaard of een set richtlijnen wordt nageleefd, dat records accuraat zijn, of dat efficiëntie en effectiviteitsdoelinden worden gehaald. Zie Audit.
Asset	Asset		(Servicestrategie) Een resource of capability. Assets van een serviceprovider kunnen alles zijn wat maar bij kan dragen aan de levering van een service. Assets kunnen behoren tot management, organisatie, proces, kennis, mensen, informatie, applicaties, infrastructuur en financieel kapitaal.
Asset Management	Assetmanagement	Assetbeheer	(Servicetransitie) Het proces waarin de waarde en het eigendom van financiële assets gevolgd wordt gedurende hun levenscyclus. Assetmanagement is onderdeel van het overkoepelende serviceasset- en configuratiemanagementproces (SACM). Zie Assetregister.
Asset register	Assetregister		(Servicetransitie) Lijst van assets, waarin eigendom en waarde zijn vastgelegd. Het assetregister wordt onderhouden door assetmanagement.
Attribute	Attribuut	Kenmerk	(Servicetransitie) Een stukje informatie over een CI. Bijvoorbeeld naam, locatie, versienummer of kosten. CI-attributen worden vastgelegd in de configuratiemanagementdatabase (CMDB). Zie Relatie.
Audit	Audit	Controle	Een formele inspectie en verificatie of een bepaalde standaard of richtlijn is gevolgd, registraties correct zijn, of efficiency- en effectiviteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd. Een audit kan worden uitgevoerd door zowel interne als externe groepen. Zie Certificatie, Assessment.
Automatic Call Distribution (ACD)	Automatic Call Distribution (ACD)		(Serviceproductie) Gebruik van IT om een inkomend telefoongesprek zo snel mogelijk naar de juiste persoon te sturen. ACD wordt soms Automated Call Distribution genoemd.
Backup	Backup		(Service-ontwerp) (Serviceproductie) Het kopiëren van data om deze tegen verlies van integriteit en beschikbaarheid te beschermen.
Balanced Scorecard	Balanced Scorecard (BSC)		(Continue serviceverbetering) Een managementtool ontwikkeld door Robert Kaplan (Harvard Business School) en David Norton. Een BSC maakt het mogelijk om een strategie in Key Performance Indicators op te delen. Performance tegen de KPI's wordt gebruikt om te demonstreren hoe goed de strategie is gehaald. Een BSC heeft vier hoofddomeinen, die elk een klein aantal KPI's hebben. Dezelfde vier domeinen worden op verschillend detailniveau door de gehele organisatie belicht.
Threat	Bedreiging		Alles wat gebruik kan maken van een kwetsbaarheid. Alle potentiële oorzaken van een incident kunnen worden beschouwd als een bedreiging. Bijvoorbeeld, een brand is een bedreiging voor brandbare vloerbedekking. De term bedreiging wordt meestal gebruikt in informatiesecuritymanagement en IT Service Continuity Management, maar is ook van toepassing op problem- en beschikbaarheidsmanagement.
Business Objectives	Bedrijfsdoelstelling		(Servicestrategie) De doelstelling van een bedrijfsproces, of van de business als geheel. Bedrijfsdoelstellingen ondersteunen de bedrijfsvisie, geven de richting aan voor de IT-strategie, en worden vaak ondersteund door IT-services.
Business Perspective	Bedrijfsperspectief		(Continue serviceverbetering) De beschouwing van de serviceprovider en IT-services vanuit de positie van de business, en de beschouwing van de business vanuit de positie van de serviceprovider.
Business Processes	Bedrijfsproces		Een proces dat eigendom is van en uitgevoerd wordt door de business. Een bedrijfsproces draagt bij aan de levering van een product of service aan een klant. Bijvoorbeeld, een winkelier kan een inkoopproces hebben dat helpt om services aan klanten te leveren. Veel bedrijfsprocessen steunen op IT-services.
Business Operations	Bedrijfsvoering		(Servicestrategie) De dagelijkse uitvoering, monitoring en management van bedrijfsprocessen.
Control, to	Beheersen		Het gebruik en gedrag van een CI, systeem of IT-service beheren.
Control perspective	Beheersingsperspectief		(Servicestrategie) Een manier om IT-servicemanagement, processen, functies, assets, et cetera te managen. Er kunnen verscheidene verschillende beheersperspectieven zijn voor dezelfde IT-service, hetzelfde proces, et cetera. Dit zorgt ervoor dat verschillende individuen of teams zich kunnen concentreren op de belangrijkste zaken voor hun eigen specifieke rol. Voorbeelden van beheersperspectieven zijn reactief en proactief management binnen IT Operations, of een levenscyclusview voor een applicatieprojectteam.
Control Processes	Beheersingsprocessen		Het ISO/IEC 20000 procescluster met changemanagement en configuratiemanagement.
Policy	Beleid		Officieel gedocumenteerde verwachtingen en intenties van het management. Beleid wordt gebruikt om richting te geven aan beslissingen, en om te borgen dat er een consistente en bevredigende ontwikkeling en implementatie is van processen, standaarden, rollen, activiteiten, IT-infrastructuur, et cetera.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Benchmark	Benchmark		De vastgelegde status van iets op een specifiek moment. Een benchmark kan worden gecreëerd voor een configuratie, een proces, of voor elke andere dataset. Een benchmark kan bijvoorbeeld gebruikt worden in: <ul style="list-style-type: none"> • continue serviceverbetering, om de huidige staat van het managen van verbeteringen vast te stellen • capaciteitsmanagement, om de normale performancekarakteristieken te documenteren Zie Benchmarks, Uitgangspunt.
Benchmarking	Benchmarken		(Continue serviceverbetering) Het vergelijken van een benchmark met een uitgangspunt of met best practice. De term benchmarken wordt ook gebruikt voor het creëren van een reeks benchmarks voor langere tijd. Deze resultaten worden vervolgens vergeleken om vooruitgang of verbetering te meten.
Percentage utilisation	Benuttingspercentage	Gebruikspercentage	(Service design) Hoe lang een component werkt binnen een gegeven tijdsperiode. Bijvoorbeeld: als een CPU 1800 seconden werkt binnen de periode van een uur, is het benuttingspercentage 50%.
Recovery Point Objective (RPO)	Beoogd herstelpunt		(Serviceproductie) De maximum hoeveelheid data die verloren kan gaan wanneer een service na een onderbreking wordt hersteld. Beoogd herstelpunt wordt uitgedrukt in tijdsduur vóór de storing. Bijvoorbeeld, een beoogd herstelpunt van één dag kan worden geregeld door dagelijkse back-ups. Hierbij gaat er maximaal 24 uur aan data verloren. Voor elke IT-service moet een beoogd herstelpunt worden afgesproken en vastgelegd. Deze afspraken komen terug in het service-ontwerp en continuïteitsplannen.
Recovery Time Objective (RTO)	Beoogde hersteltijd (technische werking)		(Serviceproductie) De maximum hersteltijd van een IT-service na een onderbreking. Het servicelevel kan minder zijn dan de normale Service Level Targets. Voor elke IT-service moet een beoogde hersteltijd worden afgesproken en vastgelegd. Zie Business-impactanalyse.
Availability	Beschikbaarheid		(Service-ontwerp) Het vermogen van een CI of een informatiesysteem om de overeengekomen functie te bieden op het moment dat het nodig is. Beschikbaarheid wordt bepaald door betrouwbaarheid, onderhoudbaarheid, ondersteunbaarheid, performance en security. Beschikbaarheid wordt meestal als percentage berekend. Deze berekening is meestal gebaseerd op de openstellingstijd en de storingstijd. Het is best practice om beschikbaarheid te berekenen met behulp van gemeten business outputs van de IT-service.
Availability Management	Beschikbaarheidsmanagement	Beschikbaarheidsbeheer	(Service-ontwerp) Het proces verantwoordelijk voor het definiëren, analyseren, plannen, meten en verbeteren van alle aspecten van de beschikbaarheid van IT-services. Beschikbaarheidsmanagement is verantwoordelijk voor de geschiktheid van alle IT-infrastructuur, processen, tools, rollen, et cetera, voor de afgesproken Service Level Targets voor beschikbaarheid.
Availability Management Information System (AMIS)	Beschikbaarheidsmanagement-informatiesysteem		(Service-ontwerp) Een virtuele opslag van alle beschikbaarheidsmanagementdata, meestal opgeslagen op meerdere fysieke locaties. Zie Servicekennismanagementsysteem (SKMS).
Availability Plan	Beschikbaarheidsplan		Een plan waarin staat hoe bestaande en toekomstige beschikbaarheidseisen op een kosteneffectieve manier kunnen worden gerealiseerd.
Best Practice	Best practice		Bewezen activiteiten of processen die met succes door meerdere organisaties zijn gebruikt. ITIL is een voorbeeld van best practice.
Reliability	Betrouwbaarheid		(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) De mate waarin een CI of IT-service zijn functie zonder onderbreking kan uitoefenen. Gewoonlijk gemeten als MTBF of MTBSI. De term betrouwbaarheid kan ook worden gebruikt om te verklaren hoe waarschijnlijk het is dat een proces, functie, et cetera de vereiste output levert. Zie Beschikbaarheid.
Authority Matrix	Bevoegdheidentabel	Bevoegdhedenmatrix	Synoniem voor RACI.
Brainstorming	Brainstormen		(Service-ontwerp) Een techniek die een team helpt om ideeën te genereren. Review van de ideeën vindt pas na de brainstormsessie plaats. Brainstormen wordt vaak in problemmanagement gebruikt om mogelijke oorzaken te achterhalen.
British Standards Institution (BSI)	British Standards Institution (BSI)		Nationaal standaardisatieorgaan in het Verenigd Koninkrijk, verantwoordelijk voor het creëren en onderhouden van Britse standaarden. Zie http://www.bsi-global.com voor meer informatie. Zie ISO.
Usability	Bruikbaarheid		(Service-ontwerp) Het gemak waarmee een applicatie, product of IT-service gebruikt kan worden. Eisen aan de bruikbaarheid worden vaak opgenomen in een Statement of Requirements (SOR).
Budget	Budget		Een lijst van al het geld dat een organisatie of business-unit plant te ontvangen en uit te geven gedurende een specifieke periode. Zie Begroten, Planning.
Budgeting	Budgettering		De activiteit van het voorspellen en beheersen van de uitgaven. Bestaat uit een periodieke onderhandelingscyclus van toekomstige begrotingen (meestal jaarlijks) en het dagelijkse monitoren en bijstellen van huidige begrotingen.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Business	Business		(Servicestrategie) Een complete gezamenlijke entiteit of organisatie die bestaat uit een aantal business-units. In de context van ITSM beslaat de term business behalve bedrijven ook de publieke sector en non-profit organisaties. Een IT-serviceprovider levert IT-services aan een klant binnen de business. De IT-serviceprovider kan onderdeel uitmaken van dezelfde business als die van de klant (interne serviceprovider), of van een andere business (externe serviceprovider).
Business Case	Business case		(Servicestrategie) Verantwoording voor een belangrijke uitgave. Beslaat informatie over kosten, voordelen, opties, risico's, en mogelijke problemen. Zie Kosten-batenanalyse.
Business Capacity Management (BCM)	Business-capaciteitsmanagement (BCM)	Business-capaciteits-beheer	(Service-ontwerp) In de context van ITSM is BCM verantwoordelijk voor het onerkennen van toekomstige bedrijfseisen die gebruikt worden in het capaciteitsplan. Zie capaciteitsplanning.
Business Continuity Management (BCM)	Business-continuïteitsmanagement (BCM)	Business-continuïteits-beheer	(Service-ontwerp) Het bedrijfsproces dat verantwoordelijk is voor het managen van de risico's die de business aanzienlijk zouden kunnen schaden. BCM waarborgt de belangen van de belangrijke stakeholders, de reputatie, het merk en de waardecreërende activiteiten. Het BCM-proces beslaat het verminderen van de risico's tot een acceptabel niveau evenals het plannen van het herstel van bedrijfsprocessen in geval van verstoring. BCM definieert doelstellingen, bereik en vereisten voor IT Service Continuity Management (ITSCM).
Business Continuity Plan (BCP)	Business-continuïteitsplan (BCP)		(Service-ontwerp) Een plan dat de vereiste stappen voor het herstellen van bedrijfsprocessen na een storing definieert. BCP identificeert ook de triggers voor invocatie, betrokken personen, communicatie, et cetera.
Business Impact Analysis (BIA)	Business-impactanalyse (BIA)		(Servicestrategie) BIA is de activiteit in business-continuïteitsmanagement die de Vital Business Functions en hun afhankelijkheid identificeert. Dit kan afhankelijkheid zijn van leveranciers, mensen, andere bedrijfsprocessen, IT-services, et cetera. BIA omschrijft de herstellereisten voor IT-services. Deze vereisten behelzen de beoogde hersteltijd, het beoogde herstellpunt, en de minimale Service Level Targets voor elke service.
Business Customer	Business-klant		Een ontvanger van een product of service vanuit de business. Bijvoorbeeld: als de business een autofabrikant is, dan is de klant iemand die een auto koopt.
Business Service	Businessservice		Een IT-service die direct een bedrijfsproces ondersteunt. Tegenovergestelde van een infrastructuurservice die intern gebruikt wordt door de IT-serviceprovider en niet zichtbaar is voor de klant. De term business-service wordt ook wel gebruikt voor services die door business-units aan klanten worden geleverd; bijvoorbeeld, levering van financiële services aan de klanten van een bank, of levering van goederen aan de klanten van een winkel. Succesvolle levering van business-services is vaak afhankelijk van één of meer IT-services.
Business Service Management (BSM)	Business-service-management (BSM)		(Servicestrategie)(Service-ontwerp) Een IT-managementsaanpak die kijkt naar de ondersteunde bedrijfsprocessen en de geleverde waarde. Deze term betekent ook het management van business-services die aan klanten geleverd worden.
Business unit	Business-unit	Bedrijfs-onderdeel	(Service Strategy) Onderdeel van de business met eigen plannen, meetwaarden, inkomsten en kosten. Elke business unit is eigenaar van assets en gebruikt deze om waarde te creëren voor klanten in de vorm van goederen en services.
Call	Call		(Serviceproductie) Een inkomend telefoongesprek van een gebruiker aan de servicedesk. Een call kan resulteren in een incident of in het loggen van een Service Request.
Call Centre	Callcenter		(Serviceproductie) Een organisatie of business-unit die grote aantallen inkomende en uitkomende calls verwerkt. Zie Servicedesk.
Call Type	Calltype		(Serviceproductie) Een categorie die gebruikt wordt om inkomende verzoeken bij een servicedesk te onderscheiden. Veelvoorkomende calltypes zijn incident, Service Request en klacht.
Capability	Capability	Vaardigheid	(Servicestrategy) Het vermogen van een organisatie, persoon, proces, applicatie, CI of IT-service om een activiteit uit te voeren. Capabilities zijn ontastbare assets van een organisatie. Zie Resource.
Capability Maturity Model (CMM)	Capability Maturity Model (CMM)		(Continue serviceverbetering) Het Capability Maturity Model® voor software (ook bekend als het CMM en SW-CMM) is een model dat gebruikt wordt om best practices te identificeren en de procesvolwassenheid te helpen verhogen. CMM is ontwikkeld door het Software Engineering Institute (SEI) van Carnegie Mellon University. In 2000 is SW-CMM vernieuwd naar CMMI® (Capability Maturity Model Integration). SEI onderhoudt SW-CMM en bijbehorende kwalificaties en trainingsmateriaal niet meer.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Capability Maturity Model Integration (CMMI) (idem)		(Continue serviceverbetering) Het Capability Maturity Model® Integration (CMMI) is een procesverbeteraanpak ontwikkeld door de Software Engineering Institute van Carnegie Mellon University. CMMI voorziet organisaties van de essentiële elementen voor effectieve processen. Het kan gebruikt worden voor procesverbeteringen bij een project, een afdeling, of de gehele organisatie. CMMI helpt om traditioneel gescheiden organisatorische functies te integreren, en zorgt voor een referentiepunt voor het kwalificeren van de huidige processen. Zie http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ voor meer informatie. Zie continue serviceverbetering, volwassenheid.
Capacity	Capaciteit		(Service-ontwerp) De maximale doorvoer die een CI of IT-service kan leveren terwijl de Service Level Targets gehaald worden. Voor sommige CI-typen kan capaciteit de grootte of het volume zijn, bijvoorbeeld bij een diskdrive.
Capacity Management	Capaciteitsmanagement	Capaciteits-beheer	(Service-ontwerp) Het proces dat ervoor verantwoordelijk is dat de capaciteit van IT-services en -infrastructuur de afgesproken Service Level Targets levert op een tijdige en kosteneffectieve manier. Capaciteitsmanagement kijkt naar alle vereiste resources voor het leveren van de IT-service, en plant korte-, middellange- en langetermijnbedrijfseisen.
Capacity Management Information System (CMIS)	Capaciteitsmanagement-informatiesysteem (CMIS)	Capaciteits-beheerinformatiesysteem	(Service-ontwerp) Virtuele opslag van capaciteitsmanagementdata, meestal op meerdere fysieke locaties. Zie servicekennismanagementsysteem.
Capacity Plan	Capaciteitsplan		(Service-ontwerp) Een capaciteitsplan wordt gebruikt om de vereiste resources voor het leveren van een IT-service te managen. Het plan bevat scenario's voor verschillende voorspellingen van de businessdemand, en kostenopties om de afgesproken Service Level Targets te leveren.
Capacity Planning	Capaciteitsplanning		(Service-ontwerp) De activiteit binnen capaciteitsmanagement die verantwoordelijk is voor het creëren van een capaciteitsplan.
Category	Categorie		Een benoemde groep van zaken die iets gemeen hebben. Categorieën worden gebruikt om gelijke zaken te groeperen; bijvoorbeeld, kostentypen worden gebruikt om gelijke types kosten te groeperen, incidentcategorieën worden gebruikt om gelijke types incidenten te groeperen, CI-typen worden gebruikt om gelijke types CI's te groeperen.
Certification	Certificering		Uitgeven van een certificaat om de compliance met een standaard te bevestigen. Certificering behelst een formele audit door een onafhankelijke en geaccrediteerde organisatie. De term certificering wordt ook wel gebruikt voor het certificeren van een persoon die een bepaalde kwalificatie heeft behaald.
Change	Change	Wijziging	(Servicetransitie) De toevoeging, verandering of verwijdering van alles dat een effect kan hebben op IT-services. Het bereik moet gericht zijn op alle IT-services, CI's, processen, documentatie, et cetera.
Change Advisory Board (CAB)	Change Advisory Board (CAB)	Wijzigingsadvies-commissie (WAC)	(Servicetransitie) Een groep mensen die de changemanager adviseert bij de assessment, prioritering en planning van changes. Deze groep bestaat meestal uit vertegenwoordigers uit alle afdelingen binnen de IT-serviceprovider, de business, en derden (zoals toeleveranciers).
Change Request	Change request		Synoniem voor Request for Change (RFC)
Change History	Changegeschiedenis	Wijzigings-geschiedenis	(Servicetransitie) Informatie over alle changes van een CI gedurende zijn levenscyclus. De changegeschiedenis bestaat uit al die changerecords die op het CI van toepassing zijn.
Change Management	Changemanagement	Wijzigingsbeheer	(Servicetransitie) Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheersen van de levenscyclus van alle changes. De primaire doelstelling van changemanagement is om changes van toegevoegde waarde mogelijk te maken, met minimale verstoring van de IT-services. Zie standaardchange, Change Advisory Board.
Change Model	Changemodel	Wijzigingsmodel	(Servicetransitie) Een herhaalbare manier om met een specifieke changecategorie om te gaan. Een changemodel definieert specifieke vooraf beschreven stappen die gevolgd worden bij een change van deze categorie. Changemodellen kunnen erg simpel zijn, zonder goedkeuringsvereisten (bijvoorbeeld een wachtwoordreset), maar kunnen ook erg complex zijn met vele stappen die goedkeuring vereisen (bijvoorbeeld een grote software-release). Zie standaardchange, Change Advisory Board.
Change Schedule	Changeplan	Wijzigingsplan	(Servicetransitie) Een document dat alle goedgekeurde changes en de geplande implementatiedata beschrijft. Een changeplan wordt soms een Forward Schedule of Change genoemd, terwijl het ook informatie over al geïmplementeerde changes bevat.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Change Record	Changerecord	Wijzigingsrecord	(Servicetransitie) Een record dat de details van een change bevat. Elk changerecord documenteert de levenscyclus van één change. Een changerecord wordt gecreëerd voor elke Request for Change die binnenkomt, zelfs diegene die later afgewezen worden. Changerecords moeten refereren naar de CI's die door de change worden beïnvloed. Changerecords worden opgeslagen in het configuratiemanagementsysteem. Zie Change request (synoniem voor Request for Change).
Change Case	Changescenario	Wijzigings-scenario	(Serviceproductie) Techniek die gebruikt wordt om de impact van voorgestelde changes te voorspellen. Changescenario's gebruiken specifieke scenario's om het bereik van de voorgestelde changes te verhelderen en om te helpen met de kosten-batenanalyse. Zie Use case.
Change Window	Changevenster	Wijzigingsvenster	(Servicetransitie) Een reguliere, afgesproken tijd waarop changes of releases geïmplementeerd mogen worden met minimale impact op de services. Changevensters zijn meestal gedocumenteerd in SLA's.
Chronological Analysis	Chronologische analyse		(Serviceproductie) Een techniek die gebruikt wordt om de mogelijke oorzaken van problemen te achterhalen. Alle beschikbare data over een probleem worden verzameld en gesorteerd op datum en tijd om tot een gedetailleerde tijdslijn te komen. Dit kan het mogelijk maken om te identificeren welke events door andere getriggerd zijn.
CI type	CI type		(Servicetransitie) Een categorie die gebruikt wordt om CI's te classificeren. Het CI-type identificeert de vereiste attributen en relaties voor een configuratierecord. Veel voorkomende CI-typen zijn: hardware, document, gebruiker, et cetera.
Classification	Classificatie		De handeling van het toekennen van een categorie aan iets. Classificatie wordt gebruikt om zeker te zijn van consistent management en consistente rapportage. CI's, incidenten, problems, changes, et cetera worden meestal geclassificeerd.
COBIT	COBIT		(Continue serviceverbetering) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) geeft de richting en best practice aan voor het managen van IT-processen. COBIT is gepubliceerd door het IT Governance Instituut. Zie http://www.isaca.org/ voor meer informatie.
Code of Practice	Code of Practice (COP)	Praktijkrichtlijn	Een richtlijn gepubliceerd door een publiek orgaan of een standaardorganisatie, zoals ISO of BSI. Vele standaarden bestaan uit een Code of Practice (COP) en een specificatie. De Code of Practice (COP) beschrijft de aanbevolen best practice.
Cold Standby	Cold Standby		Synoniem voor Gradual Recovery.
Compliance	Compliance	Naleving	Ervoor zorgen dat een standaard of reeks richtlijnen wordt gevolgd, of dat de juiste, consistente manier van accounting of andere practices worden toegepast.
Component	Component		Een algemene term die gebruikt wordt voor een onderdeel van iets meer complex. Bijvoorbeeld, een computersysteem kan een component zijn van een IT-service, een applicatie kan een component zijn van een release-unit. Componenten die gemanaged moeten worden moeten CI's zijn.
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	Component Failure Impact Analysis (CFIA)		(Service-ontwerp) Een techniek die helpt bij de identificatie van de impact van CI-falen op IT-services. Er wordt een matrix gemaakt met IT-services aan de ene kant en CI's aan de andere. Dit maakt de identificatie van kritieke CI's (die storing van meerdere IT-services zouden kunnen veroorzaken) en kwetsbare IT-services (die meerdere Single Points of Failure hebben) mogelijk.
Component Capacity Management (CCM)	Componentcapaciteitsmanagement (CCM)	Componenten-capaciteits-beheer	(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) Het proces dat verantwoordelijk is voor het begrijpen van capaciteit, gebruik en performance van CI's. Data worden verzameld, geregistreerd en geanalyseerd om te gebruiken in het capaciteitsplan. Zie servicecapaciteitsmanagement.
Computer Telephony Integration (CTI)	Computer Telephony Integration (CTI)	Computer-Telefonie Integratie	(Serviceproductie) CTI is een algemene term voor alles wat met integratie van computers en telefoonsystemen te maken heeft. De term refereert meestal naar systemen waar een applicatie gedetailleerde schermen heeft met inkomende en uitgaande telefoongesprekken. Zie Automatic Call Distribution, Interactive Voice Response.
Concurrency	Concurrency	Gelijktijdig optredend	Meting van het aantal gebruikers die gelijktijdig bij dezelfde actie betrokken zijn.
Configuration	Configuratie		(Servicetransitie) Een generieke term die gebruikt wordt voor een groep CI's die samenwerken om een (herkenbaar deel van een) IT-service te leveren. Configuratie wordt ook gebruikt om de parametersettings van een of meer CI's te beschrijven.
Configuration Control	Configuratiebeheersing		(Servicetransitie) De activiteit verantwoordelijk voor het garanderen dat toevoegen, aanpassen of verwijderen van een CI goed gemanaged wordt; bijvoorbeeld door het werken met Requests for Change of Service Requests.
Configuration Identification	Configuratie-identificatie		(Servicetransitie) De activiteit verantwoordelijk voor het verzamelen van informatie over CI's en hun relaties, en het laden van deze informatie naar de CMDB. Configuratie-identificatie is ook verantwoordelijk voor het labelen van de CI's zelf, zodat de bijbehorende configuratierecords gevonden kunnen worden.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Configuration Item (CI)	Configuratie-item (CI)		(Service transitie) Elke component die gemanaged moet worden om een IT-service te kunnen leveren. Informatie over elke CI is geregistreerd in een configuratierecord binnen het configuratiemanagementsysteem en wordt onderhouden gedurende zijn levenscyclus door configuratiemanagement. CI's vallen onder changemanagement. CI's zijn bijvoorbeeld IT-services, hardware, software, gebouwen, mensen, en formele documentatie zoals procesdocumentatie en SLA's.
Configuration Management	Configuratiemanagement	Configuratie-beheer	(Service transitie) Het proces dat verantwoordelijk is voor het onderhouden van informatie over CI's die vereist zijn om een IT-service te kunnen leveren, inclusief de relaties. Deze informatie wordt gemanaged tijdens de gehele levenscyclus van de CI. Configuratiemanagement is onderdeel van het algehele Serviceasset- en configuratiemanagementproces.
Configuration Management Database (CMDB)	Configuratiemanagementdatabase (CMDB)	Configuratie-beheerdatabase	(Service transitie) Een database die gebruikt wordt om de configuratierecords op te slaan gedurende hun levenscyclus. Het configuratiemanagementsysteem onderhoudt één of meer CMDB's, en elke CMDB slaat attributen van CI's op, evenals relaties met andere CI's.
Configuration Management System (CMS)	Configuratiemanagementsysteem (CMS)	Configuratie-beheersysteem	(Service transitie) Een set tools en databases die gebruikt worden om de configuratiedata van IT-serviceproviders te managen. Het CMS bevat ook informatie over incidenten, problems, known errors, changes en releases. Vele CMS'en bevatten ook data over werknemers, leveranciers, locaties, business-units, klanten en gebruikers. Het CMS omvat ook tools voor het verzamelen, opslaan, managen, bijwerken en presenteren van data over alle CI's en hun relaties. Het CMS wordt onderhouden door configuratiemanagement en wordt gebruikt door alle IT-servicemanagementprocessen. Zie configuratiemanagementdatabase, servicekennismanagementsysteem.
Configuration Record	Configuratierecord		(Service transitie) Een record bevat de details van een CI. Elk configuratierecord documenteert de levenscyclus van een afzonderlijk CI. Configuratierecords worden opgeslagen in een configuratiemanagementdatabase.
Configuration Structure	Configuratiestructuur		(Service transitie) De hiërarchie en andere relaties tussen alle CI's die een configuratie vormen.
Configuration Baseline	Configuratie-uitgangspunt	Configuratie nullijn	(Service transitie) Het uitgangspunt van een configuratie die formeel overeengekomen is en die gemanaged wordt door het changemanagementproces. Een configuratie-uitgangspunt wordt als basis gebruikt voor toekomstige samenstellingen, releases en changes.
Continuous Availability	Continue beschikbaarheid		(Service-ontwerp) Aanpak of ontwerp voor 100% beschikbaarheid. Een continue beschikbare IT-service heeft geen geplande of ongeplande storingstijd.
Continuous Operation	Continue productie		(Service-ontwerp) Aanpak of ontwerp om de geplande storingstijd van een IT-service op te heffen. Individuele CI's kunnen een storing hebben terwijl de IT-service beschikbaar is.
Continual Service Improvement (CSI)	Continue serviceverbetering		(Continue serviceverbetering) Een fase in de levenscyclus van een IT-service en de titel van één van de kernpublicaties van ITIL. Continue serviceverbetering is verantwoordelijk voor het managen van verbeteringen van IT-servicemanagementprocessen en IT-services. De performance van de IT-serviceprovider wordt continu gemeten en om de efficiëntie, effectiviteit, en kosteneffectiviteit te verhogen worden verbeteringen doorgevoerd op processen, IT-services en IT-infrastructuur. Zie Plan-Do-Check-Act (P-D-C-A) Model.
IT Service Continuity Plan	Continuïteitsplan		(Service Design) Een plan dat de vereiste stappen voor het herstellen van een of meer IT-services definieert. Het plan identificeert ook de triggers voor invocatie, de mensen die betrokken moeten worden, de communicatie, etcetera. Het IT-servicecontinuïteitsplan dient deel uit te maken van het business-continuïteitsplan.
Contract	Contract		Een juridisch bindende overeenkomst tussen twee of meer partijen.
Contract Portfolio	Contractenportfolio		(Service strategie) Een database of gestructureerd document dat gebruikt wordt om servicecontracten of overeenkomsten tussen een IT-serviceprovider en hun klanten te managen. Voor elke aan een klant geleverde IT-service moet er een contract of andere overeenkomst zijn, die is opgenomen in de contractportfolio. Zie serviceportfolio, servicecatalogus.
Control	Control	Beheersen, beheersing	Een middel om een risico te managen. Zorgt ervoor dat een bedrijfsdoelstelling wordt gehaald, of dat een proces wordt gevolgd. Voorbeelden van controls zijn richtlijnen, procedures, rollen, RAID, sloten, et cetera. Een control wordt soms een tegenmaatregel genoemd. Zie COBIT.
Core Service Package (CSP)	Core service package (CSP)	Kernservice-pakket	(Service strategie) Een gedetailleerde beschrijving van een kernservice die mogelijk gedeeld wordt door twee of meer Service Level Packages. Zie Service Level Packages.
Cost Centre	Cost center		(Service strategie) Een business-unit of project waar kosten aan toegekend zijn. Een cost center vraagt geen geld voor geleverde services. Een IT-serviceprovider kan als cost center of als profit center werken.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
CRAMM	CRAMM		Een methodologie en tool voor het analyseren en managen van risico's. CRAMM is ontwikkeld door de Britse regering, maar is nu privé-eigendom. Meer informatie is te vinden op: http://www.cramm.com/ .
Crisis Management	Crisismanagement	Crisisbeheer	Het proces dat verantwoordelijk is voor het managen van de bredere implicaties van businesscontinuïteit. Een crisismanagementteam is verantwoordelijk voor strategische kwesties zoals het managen van mediacontacten en aandeelhoudervertrouwen, en besluit op welk moment businesscontinuïteitsplannen aangehaald moeten worden.
Culture	Cultuur		Een reeks waarden die gedeeld worden door een groep mensen, inclusief de verwachtingen over hoe mensen zich zouden moeten gedragen, ideeën, overtuigingen en practices. Zie visie.
Dashboard	Dashboard		(Serviceproductie) Een grafische weergave van de algehele IT-service performance en beschikbaarheid. Dashboardafbeeldingen kunnen bijgewerkt worden in real-time, en kunnen ook in managementrapportages en webpagina's worden opgenomen. Dashboards kunnen gebruikt worden om servicelevelmanagement, eventmanagement of incidentdiagnose te ondersteunen.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Data-Informatie-Kennis-Wijsheid		Een manier om de relaties tussen data, informatie, kennis en wijsheid te begrijpen. DIKW geeft aan hoe elk onderdeel op de andere voortbouwt.
Definitive Media Library (DML)	Definitive Media Library (DML)		(Servicetransitie) Eén of meer locaties waar de definitieve en goedgekeurde versies van alle software-CI's veilig opgeslagen worden. De DML kan ook geassocieerde CI's zoals licenties en documentatie bevatten. De DML is een enkele logische opslagplek zelfs al zijn er meer locaties. Alle software in de DML wordt beheerd door change- en releasemanagement en wordt geregistreerd in het configuratiemanagementsysteem. Alleen software van de DML is geschikt voor gebruik in een release.
Deliverable	Deliverable		Iets dat aan de toezegging in een Service Level Agreement of contract moet voldoen. Deliverable wordt ook gebruikt als informele aanduiding voor de geplande output van een proces.
Demand Management	Demandmanagement	Vraagbeheer	(Servicestrategie) Activiteiten die de behoefte van de klant voor services en de daaraan gekoppelde capaciteitsvereisten begrijpen en beïnvloeden. Op strategisch niveau kan demandmanagement een analyse van Patterns of Business Activity en gebruikersprofielen inhouden. Op tactisch niveau kan het gedifferentieerde doorbelasting betekenissen om klanten aan te moedigen om IT-services te gebruiken op minder drukke momenten. Zie capaciteitsmanagement.
Deming Cycle	Deming-cyclus		Synoniem voor Plan-Do-Check-Act (P-D-C-A) cyclus.
Deployment	Deployment		(Servicetransitie) De activiteit die verantwoordelijk is voor de verplaatsing van nieuwe of veranderde hardware, software, documentatie, proces, et cetera, naar de productieomgeving. Deployment is onderdeel van het release- en deploymentmanagementproces. Zie uitrol.
Third Party	Derde		Een bedrijf, groep of persoon die geen deel uitmaakt van de Service Level Agreement van een IT-service, maar wel nodig is voor de succesvolle levering van die service. Bijvoorbeeld een softwareleverancier, een hardware-onderhoudsbedrijf of een facilitaire afdeling. Eisen aan derden worden vastgelegd in Underpinning Contracts of Operational Level Agreements.
Third-line Support	Derdelijnsupport	Derdelijns-ondersteuning	(Serviceproductie) Het derde niveau in een hiërarchie van oplosgroepen betrokken bij het oplossen van incidenten en onderzoeken van problemen. Elk niveau heeft meer specialistische vaardigheden, of heeft meer tijd of andere resources.
Detection	Detectie		(Serviceproductie) Een fase in de incidentlevenscyclus. Detectie resulteert in het bekend worden van het incident bij de serviceprovider. Detectie kan automatisch zijn, maar kan ook het resultaat zijn van een gebruiker die een incident logt.
Diagnosis	Diagnose		(Serviceproductie) Een fase in de incident- en probleem-levenscyclus. Het doel van de diagnose is om een workaround voor een incident of de oorzaak van een probleem te vinden.
Shift	Dienst		(serviceproductie) Een groep of een team van mensen die een specifieke rol binnen een vaste tijd uitvoert; er kunnen bijvoorbeeld vier diensten van personeel van IT-Operationscontrol zijn om een IT-service te ondersteunen die 24 uur per dag wordt gebruikt.
Direct Cost	Directe kosten		(Servicestrategie) De kosten van een IT-service die volledig aan een specifieke klant, cost center, project, et cetera kunnen worden toegekend. Bijvoorbeeld, de kosten van niet gedeelde servers of softwarelicenties. Zie indirecte kosten.
Directory Service	Directory service		(Serviceproductie) Een applicatie die de informatie over IT-infrastructuur beschikbaar op een netwerk beheert, evenals de bijbehorende toegangsrechten van gebruikers.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Document	Document		Informatie in leesbaar formaat. Een document kan in papiervorm zijn of elektronisch. Bijvoorbeeld een beleidsuitspraak, Service Level Agreement, incidentrecord, diagram van lay-out computerruimte. Zie record.
Objective	Doelstelling		Het gedefinieerde doel of bedoeling van een proces, activiteit of organisatie in haar geheel. Doelstellingen worden meestal uitgedrukt als meetbare doelen. De term doelstelling wordt informeel ook gebruikt in de betekenis van 'eis'. Zie Uitkomst.
Charging	Doorbelasting		(Servicestrategie) Betaling eisen voor IT-services. Doorbelasten van IT-services is optioneel, en vele organisaties kiezen ervoor om hun IT-serviceprovider als cost center te behandelen.
Throughput	Doorvoer		(Service-ontwerp) Het aantal transacties of andere acties die in een vaste tijd worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld 5.000 e-mails verzonden per uur, of 200 I/O's op schijf per seconde.
Threshold	Drempel	Drempelwaarde	Een metricwaarde die een alert genereert of leidt tot een actie bij het management. Bijvoorbeeld "een incident van prioriteit 1 die niet binnen 4 uur is opgelost" of "meer dan 10 mislukte changes in een maand."
Driver	Driver	Drijfveer	Iets dat strategie, doelstellingen of vereisten beïnvloedt. Bijvoorbeeld nieuwe wetgeving of acties van concurrenten.
Early Life Support	Early Life Support (ELS)		(Servicetransitie) Support voor een nieuwe of veranderde IT-service voor een bepaalde periode na de release. Tijdens ELS mag de IT-serviceprovider de KPI's, servicelevels en monitoringdrempels herzien, en additionele resources leveren voor incident- en problemmanagement.
First-line Support	Eerstelijnsupport	Eerstelijns-ondersteuning	(Serviceproductie) Het eerste niveau in een hiërarchie van oplosgroepen die betrokken zijn bij het oplossen van incidenten. Elk niveau bevat meer specialistische vaardigheden, of heeft meer tijd of andere resources. Zie escalatie.
Effectiveness	Effectiviteit	Doeltreffendheid	(Continue serviceverbetering) De mate waarin de doelstellingen van een proces, service, of activiteit zijn gehaald. Een effectief proces of effectieve activiteit voldoet aan de afgesproken doelstellingen. Zie KPI.
Efficiency	Efficiëntie	Doelmatigheid	(Continue serviceverbetering) De mate waarin de juiste hoeveelheid resources gebruikt is voor een proces, service of activiteit. Een efficiënt proces haalt de doelstellingen met zo weinig mogelijk tijd, geld, mensen of andere resources. Zie KPI.
Requirement	Eis	Vereiste	(Service-ontwerp) De formele verklaring van wat nodig is. Bijvoorbeeld, een vereist servicelevel, een projecteis of de vereiste deliverables van een proces. Zie Eisen.
Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Emergency CAB (ECAB)	Noodwijzigingscommissie	(Servicetransitie) Een subset van de Change Advisory Board die besluiten neemt over emergency changes met hoge impact. Lidmaatschap van de ECAB kan besloten worden op het moment er een meeting plaatsvindt, en is afhankelijk van de aard van de emergency change.
Emergency Change	Emergency change	Noodwijziging	(Servicetransitie) Een change die zo snel mogelijk geïntroduceerd moet worden. Bijvoorbeeld, om een major incident op te lossen of een security patch te implementeren. Het changemanagementproces heeft meestal specifieke procedures voor het omgaan met emergency changes. Zie Emergency CAB (ECAB).
Escalation	Escalatie		(Serviceproductie) Een activiteit die additionele resources aanroept wanneer deze nodig zijn om aan de Service Level Targets of verwachtingen van de klant te voldoen. Escalatie kan nodig zijn binnen elk IT-servicemanagementproces, maar wordt meestal geassocieerd met incidentmanagement, problemmanagement en het management van klachten van de klant. Er zijn twee typen escalatie: functionele escalatie en hiërarchische escalatie.
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)		(Servicestrategie) Framework dat organisaties helpt om analyses en besluiten te ramen op servicesourcingmodellen en strategieën. eSCM-CL is ontwikkeld door Carnegie Mellon University.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)		(Service Strategy) Raamwerk voor het ondersteunen van de leveranciers van IT-services bij het ontwikkelen van hun IT-servicebeheer waarbij wordt uitgegaan van het Service Sourcing-perspectief. eSCM-SP is ontwikkeld door Carnegie Mellon University. Zie eSCM-CL.
Evaluation	Evaluatie		(Servicetransitie) Het proces dat nieuwe of veranderde IT-services toetst om ervoor te zorgen dat de risico's gemanaged worden en om te helpen bepalen of de change doorgevoerd moet worden. De term evaluatie wordt ook gebruikt voor het vergelijken van de uiteindelijke uitkomst met de voorgenomen uitkomst, of voor het vergelijken van alternatieven.
Event	Event		(Serviceproductie) Een statusverandering die belangrijk is voor het management van een CI of IT-service. De term event betekent ook een alert of bericht gecreëerd door een IT-service, CI of monitoringtool. Events hebben vaak IT Operations-staf nodig om actie te ondernemen, en leiden vaak tot het loggen van incidenten.
Event Management	Eventmanagement		(Serviceproductie) Het proces dat verantwoordelijk is voor het managen van events gedurende hun levenscyclus. Eventmanagement is één van de kernactiviteiten van IT Operations.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
External Customer	Externe klant		Een klant die voor een andere business werkt dan de IT-service provider. Zie externe serviceprovider, interne klant.
External Metric	Externe metric	Externe meetwaarde	Een metric die gebruikt wordt om de levering van een IT-service aan een klant te meten. Externe metrics zijn meestal in SLA's gedocumenteerd en worden aan klanten gerapporteerd. Zie interne metric.
External Service Provider	Externe serviceprovider		(Servicestrategie) Een IT-serviceprovider die onderdeel uitmaakt van een andere organisatie dan die van de klant. Een IT-serviceprovider kan zowel interne als externe klanten hebben. Zie type III serviceprovider.
Facilities Management	Facilitymanagement		(Serviceproductie) De functie verantwoordelijk voor het managen van de (fysieke) IT-infrastructuuromgeving. Facilitymanagement bevat alle aspecten van het managen van de fysieke omgeving. Bijvoorbeeld: elektriciteit en koelsystemen, accessmanagement en monitoring.
Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)		Een aanpak om de potentiële impact van storingen te beoordelen. FMEA houdt in dat geanalyseerd wordt wat er zou gebeuren na de storing van elke CI, helemaal tot aan het effect wat het zou hebben op de business. FMEA wordt vaak gebruikt in informatiesecuritymanagement en continuïteitsplanning.
Fast Recovery	Fast recovery		(Service-ontwerp) Een hersteloptie ook wel bekend als Hot Standby en Immediate recovery. Zorgt ervoor dat de IT-service hersteld is op korte termijn, vaak in minder dan 24 uur. Fast recovery gebruikt meestal een speciaal voor dit doel bestaande vaste faciliteit met computersystemen, en geconfigureerde software die klaar is om de IT-service te runnen.
Fault Tree Analysis (FTA)	Fault Tree Analysis (FTA)		(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) Een techniek die gebruikt kan worden om te bepalen welke keten van events leidt tot een probleem. FTA geeft de eventketen in een diagram aan met behulp van Boolean notatie.
Financial Management	Financieel management	Financieel beheer	(Servicestrategie) De functies en processen verantwoordelijk voor het managen van de begrotings-, accounting- en doorbelastingsvereisten van een IT-serviceprovider.
Fit for Purpose	Fit for Purpose		Informele term die gebruikt wordt om processen, CI's, IT-services, et cetera te beschrijven, die in staat is om zijn doelstellingen of servicelevels te halen. Het 'fit for purpose' zijn vereist geschikte ontwerpen, implementatie, beheersprocessen en onderhoud.
Error	Fout		(Serviceproductie) Een ontwerpfout of disfunctie die een storing veroorzaakt voor één of meer CI's of IT-services. Menselijke fouten of foutieve processen die impact hebben op een CI of IT-service zijn ook fouten.
Fault Tolerance	Fouttolerantie	Foutbestendigheid	(Service-ontwerp) De mogelijkheid van een IT-service of CI om goed te blijven functioneren na een storing van een component. Zie veerkracht, tegenmaatregel.
Function	Functie		Team of groep mensen en de door hen gebruikte tools voor het uitvoeren van één of meer processen of activiteiten; bijvoorbeeld de servicedesk. Functie kan ook de betekenis van 'functionaliteit hebben: beoogd doel van een CI, persoon, team, proces, of IT-service. Bijvoorbeeld: een functie van een e-mail service kan zijn het opslaan en forwarden van uitgaande e-mail, een functie van een bedrijfsproces kan zijn het verzenden van goederen aan klanten.
Job Description	Functiebeschrijving		Een document dat de rollen, verantwoordelijkheden, vaardigheden en kennis beschrijft die een bepaalde persoon nodig heeft. Er kunnen meerdere rollen benoemd zijn in een functiebeschrijving die door één persoon worden uitgevoerd, zoals configuratiemanager en changemanager.
Functional Escalation	Functionele escalatie		(Serviceproductie) Overdragen van een incident, problem, of change aan een technisch team met meer expertise om bij de escalatie te assisteren.
Operate, function	Functioneren	Werken	Het beoogde doel correct uitvoeren; presteren conform de verwachting. Een proces of een CI 'werkt' als het de vereiste output genereert: "de computer functioneert". Zie ook Bedienen.
Gap-analyse	Gapanalyse		(Continue serviceverbetering) Een activiteit die twee datasets vergelijkt en de verschillen identificeert. Gapanalyse wordt meestal gebruikt om de vereisten met de uiteindelijke levering te vergelijken. Zie benchmarken.
Accredited	Geaccrediteerd		Het officieel autoriseren voor de uitvoering van een rol; bijvoorbeeld een geaccrediteerde organisatie kan geautoriseerd zijn om trainingen te verzorgen of om audits uit te voeren.
User	Gebruiker		Een persoon die de IT-service dagelijks gebruikt. Een gebruiker is niet automatisch een klant, omdat een klant degene is die voor de service betaalt. Niet alle gebruikers zijn verantwoordelijk voor het betalen van de service en niet alle klanten gebruiken de service.
User Profile (UP)	Gebruikersprofiel		(Servicestrategie) Een vastgelegd patroon van gebruikersvragen naar IT-services. Ieder gebruikersprofiel omvat één of meer patronen van businessactiviteit.
Differential Charging	Gedifferentieerde doorbelasting		Techniek die demandmanagement ondersteunt bij het doorbelasten van verschillende bedragen voor dezelfde IT-servicefuncties op verschillende momenten.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Planned Downtime	Geplande stortingstijd		(Service-design) Afsproken tijd waarop een service niet beschikbaar is. Geplande stortingstijd wordt vaak gebruikt voor onderhoud, upgrades en testen. Zie changevenster, stortingstijd.
Governance	Governance		Zorgen voor de daadwerkelijke implementatie van richtlijnen en strategie en dat vereiste processen op de juiste manier worden gevolgd. Governance houdt in: het definiëren van rollen en verantwoordelijkheden, het meten en rapporteren, het actief reageren om elke gedefinieerde kwestie op te lossen.
Gradual Recovery	Gradual recovery	Gelijdelijk herstel	(Service-ontwerp) Een hersteloptie die ook wel Cold Standby genoemd wordt. De voorziening om de IT-service te herstellen in een periode die langer dan 72 uren duurt. Gradual recovery gebruikt vaak een verplaatsbare of vaste faciliteit die omgevingsondersteuning heeft en een netwerk, maar geen computersystemen. De hardware en software zijn geïnstalleerd als onderdeel van het continuïteitsplan.
Manual Workaround	Handmatige workaround		Een workaround waarvoor handmatige interventie nodig is. Een handmatige workaround is ook de naam van een hersteloptie waarbij de bedrijfsprocessen werken zonder gebruik te maken van IT-services. Dit is een tijdelijke maatregel en wordt doorgaans gecombineerd met een andere hersteloptie.
Help Desk	Helpdesk		(Serviceproductie) Contactpunt waar gebruikers incidenten kunnen loggen. Een helpdesk is vaak van een techniek gericht dan een servicedesk en is niet het Single Point of Contact voor alle communicatie over en weer. De term helpdesk wordt vaak als synoniem gebruikt voor servicedesk.
Recovery	Herstel (technische werking)		(Service-ontwerp) (Serviceproductie) Een CI of IT-service terugbrengen in werkende staat. Herstel van een IT-service omvat vaak het terugwinnen/herstellen van data in een bekende consistente staat. Na herstel kunnen verdere stappen nodig zijn voordat de IT-service weer aan de gebruikers wordt vrijgegeven.
Recovery Option	Hersteloptie (technische werking)		(Service-ontwerp) Een optie om op een serviceonderbreking te reageren. Veel gebruikte opties zijn: niets doen, handmatige workaround, wederzijdse afspraken, intermediate recovery, fast recovery, gradual recovery. Herstelopties kunnen gebruik maken van specifieke faciliteiten, de faciliteiten van derden of gedeelde faciliteiten.
Restore, Restoration of Service	Hervatten (van service)	Herstel van de serviceverlening	(Serviceproductie) Actie ondernemen om een IT-service weer beschikbaar te stellen aan de gebruikers na reparatie en herstel van een incident. Dit is het primaire doel van incidentmanagement.
Hierarchic Escalation	Hiërarchische escalatie		(Serviceproductie) Informeren of betrekken van hoger management om te assisteren bij een escalatie.
High Availability	Hoge beschikbaarheid		(Service-ontwerp) Procedé of ontwerp dat de effecten van CI-storingen op de gebruikers van een IT-service minimaliseert of verbergt. Hoge beschikbaarheidsoplossingen zijn ontworpen om een afgesproken beschikbaarheidsniveau te halen en maken gebruik van technieken als fouttolerantie, veerkracht en fast recovery om het aantal incidenten en de impact van incidenten te verminderen.
Hot Standby	Hot Standby (nu: Fast Recovery, Immediate Recovery)	Snel herstel	(Service-ontwerp) Zie Fast recovery.
Identity	Identiteit		(Serviceproductie) Een unieke naam die gebruikt wordt om een gebruiker, persoon of rol aan te duiden en rechten toe te kennen. Voorbeelden van identiteiten zijn de gebruikersnaam 'SmitJ' of de rol 'changemanager'.
Immediate Recovery	Immediate recovery	Direct herstel	(Service-ontwerp) Zie fast recovery.
Impact	Impact		(Serviceproductie) (Serviceovergang) Bepaalt het effect van een incident, probleem of change op bedrijfsprocessen. Impact is vaak gebaseerd op wat het effect zal zijn op de servicelevels. Impact en urgentie worden gebruikt op prioriteit aan te geven.
Incident	Incident		(Serviceproductie) Ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van een IT-service. Storing van een CI die nog geen impact op de service heeft is ook een incident. Bijvoorbeeld een storting van één disk van een mirror set.
Incident Management	Incidentmanagement	Incidentbeheer	(Serviceproductie) Het proces dat verantwoordelijk is voor het managen van de levenscyclus van alle incidenten. Het primaire doel van incidentmanagement is om de IT-service zo snel mogelijk weer bij de gebruikers te brengen.
Incident Record	Incidentrecord		Record dat de details van een incident bevat. Elk incidentrecord documenteert de levenscyclus van een enkel incident.
Indirect Cost	Indirecte kosten		(Servicestrategie) Kosten van het leveren van een IT-service die niet volledig aan een klant toegekend kunnen worden. Bijvoorbeeld: kosten van het leveren van gedeelde servers of softwarelicenties. Ook wel overhead genoemd. Zie directe kosten.
Information Security Policy	Informatiesecuritybeleid	Informatiebeveiligingsbeleid	(Service-ontwerp) Beleid dat de informatiesecuritymanagementaanpak van een organisatie bestuurt.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Information Security Management (ISM)	Informatiesecurity-management	Informatiebeveiligingsbeheer	(Service-ontwerp) Proces, dat ervoor zorgt dat de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de assets, informatie, data en IT-services van een organisatie. Informatiesecuritymanagement is meestal onderdeel van de organisatorische securitymanagementaanpak die een bredere scope heeft dan de IT-serviceprovider en zaken als de papiervoorraad, toegang tot het gebouw, telefoonverkeer, et cetera regelt voor de hele organisatie.
Information Security Management System (ISMS)	Informatiesecurity-managementsysteem (ISMS)	Informatiebeveiligingssysteem	(Service-ontwerp) Framework van beleid, processen, standaarden, richtlijnen en tools die ervoor zorgen dat een organisatie de informatiesecuritymanagement-doelstellingen kan halen.
Information Technology (IT)	Informatietechnologie (IT)		Gebruik van technologie voor de opslag, communicatie of het verwerken van informatie. De technologie gaat vaak gemeid met computers, telecommunicatie, applicatie en andere software. De informatie kan bedrijfsgegevens, geluid, afbeeldingen, video, et cetera bevatten. IT wordt vaak gebruikt om de bedrijfsprocessen te ondersteunen met IT-services.
Infrastructure Service	Infrastructuurservice		Een IT-service die niet direct door de business wordt gebruikt, maar die de IT-serviceprovider nodig heeft om andere IT-services mee te kunnen leveren. Bijvoorbeeld directory services, naamgevingsservices, of communicatieservices.
Insourcing	Insourcen	Inbesteden	Zie Interne sourcing.
Integrity	Integriteit		(Service-ontwerp) Een security-principe dat ervoor zorgt dat data en CI's alleen door geautoriseerd personeel gewijzigd mogen worden. Integriteit beslaat alle mogelijke oorzaken voor wijzigingen, inclusief software- en hardwarestoringen, omgevingsevents en menselijke interventie.
Interactive Voice Response (IVR)	Interactive Voice Response (IVR)		(Serviceproductie) Een vorm van Automatic Call Distribution die input van gebruikers (bijvoorbeeld toetsaanslagen en gesproken commando's) accepteert om de juiste bestemming voor inkomende calls te bepalen.
Intermediate Recovery	Intermediate Recovery	Spoedig herstel	(Service-ontwerp) Een hersteloptie ook wel Warm Standby genoemd. Hierbij wordt gezorgd voor herstel van de IT-service tussen 24 en 72 uren. Intermediate Recovery gebruikt vaak een gedeelde verplaatsbare of vaste faciliteit met computersystemen en netwerkcomponenten. De hardware en software moeten geconfigureerd worden, en data moeten hersteld worden, als onderdeel van het continuïteitsplan.
Internal Rate of Return (IRR)	Internal Rate of Return (IRR)		(Servicestrategie) Techniek die gebruikt wordt om beslissingen te nemen over kapitaalbesteding. IRR berekent een cijfer dat het mogelijk maakt om twee of meer alternatieve investeringen te vergelijken. Een hoger IRR staat voor een betere investering. Zie Net Present Value, Return on Investment.
International Organization for Standardization (ISO)	International Organization for Standardization (ISO)		ISO is de grootste ontwikkelaar van standaarden van de wereld. ISO is niet een overheidsinstantie maar een netwerkorganisatie van nationale standaardeninstituten in 156 landen. Meer informatie over ISO is beschikbaar op: http://www.iso.org/
Internal Customer	Interne klant		Klant die voor dezelfde business werkt als de IT-serviceprovider. Zie interne serviceprovider, externe klant.
Internal Metric	Interne metric	Interne meetwaarde	Metric die gebruikt wordt binnen de IT-serviceprovider om de efficiëntie, effectiviteit of kosteneffectiviteit van de interne processen te monitoren. Interne metrics worden normaal gesproken niet met de klant gedeeld. Zie externe metric.
Internal Service Provider	Interne serviceprovider		(Servicestrategie) Een IT-serviceprovider die deel uitmaakt van dezelfde organisatie als de klant. Een IT-serviceprovider kan zowel interne als externe klanten hebben. Zie type I serviceprovider, type II serviceprovider, interne sourcing.
Internal sourcing	Interne sourcing		(Servicestrategie) Gebruikt een interne serviceprovider om IT-services te managen. Zie servicesourcing, type I serviceprovider, type II serviceprovider.
Internet Service Provider (ISP)	Internetserviceprovider (ISP)		Een externe serviceprovider die internettoegang verschaft. Veel ISP's voorzien ook in andere IT-services zoals web hosting.
Invocation	Invocatie	Activering	(Service-ontwerp) Aanvang van de stappen uit een plan: bijvoorbeeld starten met het continuïteitsplan voor één of meer services.
Ishikawa Diagram	Ishikawa-diagram		(Serviceproductie) (Continue serviceverbetering) Techniek, ontwikkeld door Kaoru Ishikawa, die een team helpt om alle mogelijke oorzaken van een probleem te achterhalen. De output van deze techniek is een diagram dat op een visgraat lijkt.
ISO 9000	ISO 9000		Een generieke term die refereert aan een aantal internationale standaarden en richtlijnen voor kwaliteitsmanagementsystemen. Zie http://www.iso.org/ voor meer informatie. Zie ISO.
ISO 9001	ISO 9001		Internationale standaard voor kwaliteitsmanagementsystemen. Zie ISO 9000, standaard.
ISO/IEC 17799	ISO/IEC 17799		(Continue serviceverbetering) ISO Code of Practice voor informatiesecuritymanagement. Zie standaard.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000		ISO-specificatie en Code of Practice voor IT-servicemanagement. ISO/IEC 20000 is in overeenstemming met ITIL best practice.
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001		(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) ISO-specificatie voor informatiesecuritymanagement. De bijbehorende Code of Practice is ISO/IEC 17799. Zie standaard.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
IT Service Continuity Management (ITSCM)	IT Service Continuity Management (ITSCM)		(Service-ontwerp) Proces verantwoordelijk voor het managen van risico's die veel gevolgen zouden kunnen hebben. ITSCM zorgt ervoor dat de IT-serviceprovider altijd de minimaal overeengekomen servicelevels kan leveren, door de risico's tot een acceptabel niveau te verminderen en te plannen voor het herstel van IT-services. ITSCM moet ontworpen zijn voor de ondersteuning van business-continuïteitsmanagement.
IT Directorate	IT-directie		(Continue serviceverbetering) Hoger management binnen een serviceprovider, belast met het ontwikkelen en leveren van IT-services. Veel gebruikt in Britse overheidsinstanties.
ITIL	ITIL		Een set best practice-richtlijnen voor IT-servicemanagement. ITIL is eigendom van OGC en bestaat uit een reeks publicaties die richting geven aan het leveren van IT-services van hoge kwaliteit en de benodigde ondersteunende processen en faciliteiten. Zie http://www.itil.co.uk/ voor meer informatie.
IT Infrastructure	IT-infrastructuur		Alle hardware, software, netwerken, faciliteiten, et cetera, die vereist zijn om IT-services te testen, leveren, monitoren, beheersen en ondersteunen. De term beslaat alle informatietechnologie, maar niet de mensen, processen en documentatie.
IT Operations Control	IT-Operationscontrol	IT-operations-beheersing	(Serviceproductie) Functie verantwoordelijk voor het monitoren en beheersen van de IT-services en IT-infrastructuur.
IT Operations Management	IT-Operationsmanagement	IT-operations-beheer	(Serviceproductie) Functie binnen een IT-serviceprovider die de dagelijkse activiteiten uitvoert die nodig zijn om de IT-services en de ondersteunende IT-infrastructuur te managen. IT-operationsmanagement bevat IT-Operationscontrol en facilitymanagement.
IT Service	IT-service	IT-dienst	Service geleverd aan één of meer klanten door een IT-serviceprovider. Een IT-service is gebaseerd op het gebruik van IT en ondersteunt de bedrijfsprocessen van de klant. Een IT-service is ontwikkeld vanuit een combinatie van mensen, processen en technologie en moet gedefinieerd zijn in een Service Level Agreement.
IT-service-management (ITSM)	IT-servicemanagement (ITSM)		Implementatie en management van servicekwaliteit die in de behoefte van de business voorziet. IT-servicemanagement wordt uitgevoerd door IT-serviceproviders in een toepasselijke mix van mensen, processen en IT. Zie servicemanagement.
IT-servicemanagement Forum (itSMF)	IT-servicemanagement Forum (itSMF)		itSMF is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met het promoten van een professionele IT-servicemanagementaanpak. De itSMF is een non-profit ledenorganisatie met vertegenwoordiging in vele landen in de wereld (itSMF chapters). itSMF en haar leden dragen bij aan de ontwikkeling van ITIL en gerelateerde IT-servicemanagementstandaarden. Zie http://www.itsmf.com/ voor meer informatie.
IT Service Provider	IT-serviceprovider		(Servicestrategie) Een serviceprovider die IT-services levert aan interne of externe klanten.
IT Steering Group (ISG)	IT-stuurgroep		Een formele groep die verantwoordelijk is voor goede alignment van de business en de plannen en strategieën van de IT-serviceprovider. Een IT-stuurgroep heeft senior vertegenwoordigers van de business en de IT-serviceprovider.
Job Scheduling	Jobplanning		(Serviceproductie) Plannen en beheren van de uitvoering van softwaretaken die nodig zijn voor een IT-service. Jobplanning wordt uitgevoerd door IT-Operationsmanagement en is vaak geautomatiseerd door softwaretools die batches draaien op specifieke momenten van de dag, week, maand of jaar.
Kano model	Kano Model		(Servicestrategie) Een model, ontwikkeld door Noriaki Kano, dat wordt gebruikt om klantvoorkeuren te begrijpen. Het Kano Model houdt rekening met attributen van een IT-service die zijn gegroepeerd in domeinen zoals basisfactoren, spanningsfactoren, performancefactoren, et cetera.
Capital Expenditure (CAPEX)	Kapitaalbesteding	Kapitaaluitgaven	De kosten van het kopen van iets dat een financiële asset zal worden; bijvoorbeeld, computer materiaal en gebouwen. De waarde van de asset wordt verdeeld over verschillende perioden.
Capital Item	Kapitaalgoederen		Een asset die van belang is voor financieel management omdat de waarde boven een bepaalde afgesproken financiële waarde uitkomt.
Capitalization	Kapitalisering		(Servicestrategie) Identificeert grote kosten als kapitaal, zelfs als er geen asset wordt gekocht. Dit wordt gedaan om de impact van de kosten over meerdere accountingperioden te verdelen. Het meest gebruikelijke voorbeeld is softwareontwikkeling, of de aanschaf van softwarelicenties.
Knowledge Base	Kennisbank	Kennisdatabase	(Servicetransitie) Een logische database die de data bevat die worden gebruikt door het servicekennismanagementsysteem.
Knowledge Management	Kennismanagement	Kennisbeheer	(Servicetransitie) Het proces dat verantwoordelijk is voor het verzamelen, analyseren, opslaan en delen van kennis en informatie in een organisatie. Het belangrijkste doel van kennismanagement is het verbeteren van de efficiency door de noodzaak voor het opnieuw opzoeken van kennis te verkleinen. Zie ook Data-Informatie-Kennis-Wijsheid, servicekennismanagementsysteem.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Kepner & Tregoe Analysis	Kepner-Tregoe Analysis		(Serviceproductie) (Continue serviceverbetering) Een gestructureerde aanpak om problemen op te lossen. Het probleem wordt geanalyseerd in termen van wat, waar, wanneer en omvang. Mogelijke oorzaken worden geïdentificeerd. De meest waarschijnlijke oorzaak wordt getest. De ware oorzaak wordt geverifieerd.
Core Service	Kernservice		(Servicestrategie) Een IT-service die één of meer klanten de gewenste basisresultaten levert. Zie ondersteunende service, core service package.
Key Performance Indicator (KPI)	Key Performance Indicator (KPI)		(Continue serviceverbetering) Een metric die wordt gebruikt bij het managen van een proces, IT-service of activiteit. Veel metrics worden gemeten, maar alleen de belangrijkste ervan worden gedefinieerd als KPI's en worden gebruikt om actief het proces, de IT-service of de activiteit te managen of erover te rapporteren. KPI's moeten geselecteerd worden om er zeker van te zijn dat efficiency, effectiviteit en kosteneffectiviteit gemanaged worden.
Business Customer	Klant		Een generieke term voor afnemer. Een klantenmanager kan bijvoorbeeld synoniem zijn aan een accountmanager.
Customer, client	Klant		Iemand die goederen of services koopt. De klant van een IT-serviceprovider is de persoon of groep die de Service Level Targets definieert en goedkeurt.
Customer Portfolio	Klantenportfolio		(Servicestrategie) Een database of gestructureerd document dat gebruikt wordt om alle klanten van een IT-serviceprovider te registreren. De klantenportfolio is de klantrelatiemanager's view van de klant die services ontvangt van de IT-serviceprovider. Zie contractportfolio, serviceportfolio.
Business Relationship Management	Klantrelatiemanagement		(Servicestrategie) Het proces of de functie verantwoordelijk voor het onderhouden van een relatie met de business. BRM houdt meestal in: <ul style="list-style-type: none"> • Onderhouden van persoonlijke relaties met bedrijfsmanagers • Leveren van input voor serviceportfoliomanagement • Ervoor zorgen dat de IT-serviceprovider voldoet aan de wensen van de klant.
Business Relationship Manager (BRM)	Klantrelatiemanager		(Servicestrategie) Rol verantwoordelijk voor het onderhouden van de relatie met één of meer klanten. Deze rol is vaak gecombineerd met de servicelevelmanagerrol. Zie accountmanager.
Known Error	Known error	Bekende fout	(Serviceproductie) Een probleem dat een gedocumenteerde onderliggende oorzaak en een workaround heeft. Known errors worden tijdens hun levenscyclus gecreëerd en gemanaged door problemmanagement. Known errors kunnen ook geïdentificeerd worden door Ontwikkeling en toeleveranciers.
Known Error Database (KEDB)	Known Error-database (KEDB)		(Serviceoperatie) Een database met alle known errors-records. Deze database wordt gemaakt door problemmanagement en gebruikt door incident- en problemmanagement. De Known Error-database is onderdeel van het servicekennismanagementsysteem.
Known Error Record	Known Error-record (KER)		Iedere known error documenteert de levenscyclus van een known error, waaronder de status, onderliggende oorzaak en workaround. Bij sommige implementaties wordt een known error gedocumenteerd met behulp van extra velden in een probleemrecord.
Course Corrections	Koerscorrecties	Bijsturing	Gemaakte veranderingen aan een plan of activiteit die al gestart is, om ervoor te zorgen dat deze aan de doelstellingen voldoet. Koerscorrecties worden gemaakt als gevolg van het monitoren van de progressie.
Cost	Kosten		De hoogte van het bedrag dat gespendeerd is aan een bepaalde activiteit, IT-service, of business-unit. Kosten bestaan uit echte kosten (geld) en pro forma kosten zoals tijd en afschrijving.
Cost Benefit Analysis	Kosten-batenanalyse		Activiteit die de kosten en baten van verschillende alternatieven analyseert en vergelijkt. Zie business case, Net Present Value, Internal Rate of Return, Return on Investment, Value on Investment.
Cost Unit	Kosteneenheid		(Servicestrategie) Laagste categorie waar kosten aan toegekend zijn. Kosteneenheden zijn vaak dingen die makkelijk te tellen zijn (bijvoorbeeld aantal werknemers, aantal software-licenties) of makkelijk te meten (bijvoorbeeld CPU, elektriciteitsgebruik). Kosteneenheden zijn onderdeel van kostenelementen; bijvoorbeeld, een kostenelement van het type 'onkosten' kan kosteneenheden van hotels, transport, maaltijden, et cetera bevatten.
Cost Effectiveness	Kosteneffectiviteit		Meet de balans tussen de effectiviteit en de kosten van een service, proces of activiteit. Een kosteneffectief proces is een proces dat zijn doelstellingen haalt met minimale kosten. Zie Key Performance Indicator, Return on Investment, Value for Money.
Cost Element	Kostenelement		(Servicestrategie) De middelste categorie waar kosten aan toegekend zijn in begroting en accounting. De hoogste categorie is kostentype; bijvoorbeeld, een kostentype 'mensen' zou kostenelementen van salaris, personeelsvoordeel, onkosten, training, overwerk, et cetera hebben. Kostenelementen kunnen verder onderverdeeld worden in kosteneenheden; bijvoorbeeld het kostenelement 'onkosten' zou kosteneenheden van hotels, transport, maaltijden, et cetera kunnen bevatten.
Cost Management	Kostenmanagement	Kostenbeheer	(Servicestrategie) Een algemene term die refereert aan begroting en accounting en soms wordt gebruikt als synoniem voor financieel management.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Cost Type	Kostentype	Kostensoort	(Servicestrategie) Hoogste categorie waar kosten aan toegekend zijn binnen begroting en accounting; bijvoorbeeld hardware, software, mensen, accommodatie. Zie kostenelement.
Critical Success Factor (CSF)	Kritieke succesfactor		Iets wat moet gebeuren om een proces, project, plan, of IT-service succesvol te laten zijn. KPI's worden gebruikt om de resultaten van elke kritieke succesfactor te meten; bijvoorbeeld, een kritieke succesfactor 'bescherm IT-services bij het maken van changes' zou door KPI's gemeten worden als 'reductiepercentage van onsuccesvolle changes', 'reductiepercentage van changes die incidenten veroorzaken', et cetera.
Qualification	Kwalificatie		(Serviceovergang) Een activiteit die ervoor zorgt dat de IT-Infrastructuur correct geconfigureerd is en geschikt is om een applicatie of IT-service te ondersteunen. Zie validatie.
Quality	Kwaliteit		Het vermogen van een product, service of proces om de verwachte waarde te leveren. Bijvoorbeeld, een hardwarecomponent kan als uitstekende kwaliteit beschouwd worden als het zoals verwacht presteert en de vereiste betrouwbaarheid levert. De kwaliteit van een proces is mede afhankelijk van het vermogen om effectiviteit en efficiency te monitoren, en indien nodig te verbeteren. Zie kwaliteitsmanagementsysteem.
Quality Assurance (QA)	Kwaliteitsborging		(Serviceovergang) Het proces dat verantwoordelijk is voor de borging van de kwaliteit van een product, service of proces en diens verwachte waarde zal leveren.
Quality Management System (QMS)	Kwaliteitsmanagementsysteem		(Continue serviceverbetering) De processen die ervoor zorgen dat het werk dat door een organisatie wordt uitgevoerd van een geschikt kwaliteitsniveau is en voldoet aan de bedrijfsdoelstellingen of servicelevels. Zie ISO 9000.
Vulnerability	Kwetsbaarheid		Een zwakte waar een bedreiging misbruik van kan maken, bijvoorbeeld een open poort in de firewall, een wachtwoord dat nooit wordt veranderd, of brandbare vloerbedekking. Een ontbrekende control wordt ook gezien als kwetsbaarheid.
Lifecycle	Levenscyclus		De verschillende fasen in het leven van een IT-service, CI, incident, problem, change, et cetera. De levenscyclus definieert de categorieën voor de status en de statusovergangen die zijn toegestaan. Bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • De levenscyclus van een applicatie bevat eisen, ontwerpen, samenstellen, deployment, bedienen en optimaliseren. • De uitgebreide incidentlevenscyclus bevat detecteren, reageren, een diagnose stellen, repareren, herstellen, hervatten. • De levenscyclus van een server kan bestaan uit: besteld, ontvangen, testen, live, afgeschreven, et cetera.
Supply Chain	Leveringsketen		(Servicestrategie) De activiteiten in een waardeketen uitgevoerd door toeleveranciers. Een leveringsketen bestaat normaliter uit meerdere toeleveranciers, die elk waarde toevoegen aan het product of de service. Zie waardenetwerk.
Line of Service (LOS)	Line of Service (LOS)		(Servicestrategie) Een kernservice of ondersteunende service die meerdere Service Level Packages heeft. Een Line of Service wordt gemanaged door een productmanager en ieder Service Level Package is ontworpen om een bepaald marktsegment te ondersteunen.
Live	Live	Productie	(Serviceovergang) Verwijst naar een IT-service of CI dat wordt gebruikt om een service aan een klant te leveren.
Running Costs	Lopende kosten	Productiekosten	Synoniem voor productiekosten.
Major Incident	Major incident	Ernstig incident	(Serviceproductie) De hoogste categorie of impact voor een incident. Een major incident leidt tot een belangrijke storing van de business.
Managed Services	Managed services		(Servicestrategie) Een perspectief op IT-services die het feit benadrukt dat ze worden gemanaged. De term managed services wordt ook als een synoniem gebruikt voor outsourced IT-services.
Management of Risk (MoR)	Management of Risk (MoR)		De OCG-methodologie voor het managen van risico's. MoR omvat alle activiteiten die vereist zijn om de blootstelling aan risico's te identificeren en te beheersen, voorzover deze een impact kunnen hebben op het behalen van de doelen van een organisatie. Zie voor meer details: http://www.m-o-r.org/
Management Information	Managementinformatie		Informatie die vaak wordt gebruikt om besluiten van managers te ondersteunen. Managementinformatie wordt vaak automatisch gegenereerd door tools die de verschillende IT-servicemanagementprocessen ondersteunen. Managementinformatie bestaat vaak uit KPI-waarden zoals 'percentage changes dat tot incidenten leidde' of 'first time fix rate'.
Management System	Managementsysteem	Beheersysteem	Het framework dat uit beleid, processen en functies bestaat en ervoor zorgt dat een organisatie zijn doelen kan bereiken.
Marginal Cost	Marginale kosten		(Servicestrategie) De kosten die nodig zijn om een IT-service te blijven leveren. Marginale kosten bevatten niet de investeringen die al zijn gemaakt; bijvoorbeeld de kosten voor het ontwikkelen van nieuwe software en het verzorgen van training.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Market Space	Markt		(Servicestrategie) Alle mogelijkheden die een IT-serviceprovider kan gebruiken om aan de zakelijke behoeften van de klant te voldoen. De marktruimte identificeert de mogelijke IT-services die een IT-serviceprovider zou kunnen overwegen om te leveren.
Mean Time Between Failures (MTBF)	Mean Time Between Failures (MTBF)		(Serviceontwerp) Een metric voor het meten en rapporteren van betrouwbaarheid. MTBF is de gemiddelde tijd dat een CI of IT-service zijn afgesproken functie kan uitvoeren zonder onderbreking. Dit wordt gemeten vanaf het moment dat de CI of IT-service weer werkt tot het volgende moment dat er een onderbreking is.
Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	Mean Time Between System Incidents (MTBSI)		(Serviceontwerp) Een metric die wordt gebruikt voor het meten en rapporteren van betrouwbaarheid. MTBSI is de gemiddelde tijd tussen het optreden van twee opeenvolgende storingen. MTBSI is gelijk aan MTBF + MTRS.
Mean Time To Repair (MTTR)	Mean Time To Repair (MTTR)		De gemiddelde tijd die nodig is om een CI of IT-service te herstellen na een storing. MTTR wordt gemeten vanaf het moment dat de CI of IT-service wordt verstoord tot het moment dat de dienst wordt gerepareerd. MTTR bevat niet de tijd die nodig is voor herstellen of hervatten. MTTR wordt soms foutief gebruikt in de betekenis van Mean Time to Restore Service.
Mean Time to Restore Service (MTRS)	Mean Time to Restore Service (MTRS)		De gemiddelde tijd die nodig is om een CI of IT-service te hervatten na een storing. MTRS wordt gemeten vanaf het moment dat de CI of IT-service wordt verstoord tot het moment dat het CI of de IT-service volledig is hersteld en de normale functionaliteit levert. Zie onderhoudbaarheid, Mean Time to Repair.
Metric	Metric	Meetwaarde	(Continue serviceverbetering) iets dat wordt gemeten en gerapporteerd om te helpen bij het managen van een proces, IT-service of activiteit. Zie KPI.
Middleware	Middleware		(Serviceontwerp) Software die twee of meer softwarecomponenten of applicaties verbindt. Middleware wordt doorgaans gekocht van een toeleverancier en niet ontwikkeld door de IT-serviceprovider. Zie Off the Shelf.
Mission Statement	Missie		De missie van een organisatie is een korte maar volledige beschrijving van het doel en de intenties van die organisatie. Het geeft aan wat er bereikt moet worden, maar niet hoe dit moet gebeuren.
Model	Model		Een weergave van een systeem, proces, IT-service, CI, et cetera, die wordt gebruikt om toekomstig gedrag te begrijpen of te voorspellen.
Modelling	Modelleren		Een techniek die wordt gebruikt om toekomstig gedrag te voorspellen van een systeem, IT-service, CI, et cetera. Modelleren wordt algemeen gebruikt bij financieel management, capaciteitsmanagement en beschikbaarheidsmanagement.
Monitor Control Loop	Monitor Control Loop		(Serviceproductie) Monitoring van de output van een taak, proces, IT-service of CI; de output wordt vergeleken met een vooraf vastgestelde norm; op basis van deze vergelijking wordt er actie ondernomen.
Monitoring	Monitoring	Bewaking	(Serviceproductie) Regelmatige observatie van een CI, IT-service of proces om events te detecteren en om er zeker van te zijn dat de huidige status bekend is.
Near-Shore	Near-Shore		(Servicestrategie) Levering van services door een land dicht bij het land waar de klant zich bevindt. Dit kan de levering zijn van een IT-service of van ondersteunende functies zoals een helpdesk. Zie on-shore, off-shore.
Net Present Value (NPV)	Net Present Value (NPV)	Netto Contante Waarde	(Servicestrategie) Een techniek die wordt gebruikt om te helpen bij het nemen van beslissingen over kapitaalbesteding. NPV vergelijkt geldinkomsten met de gelduitgaven. Een positieve NPV geeft aan dat een investering lonend is.
Do Nothing	Niets doen		(Service-ontwerp) Een hersteloptie. De serviceprovider spreekt formeel met de klant af dat er geen herstelwerkzaamheden plaatsvinden voor deze IT-service.
Off the Shelf	Off the Shelf		Synoniem voor Commercial Off the Shelf.
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)		OGC is de eigenaar van ITIL (copyright en merk). OGC is een departement van de Britse overheid dat de inkoopagenda van de overheid ondersteunt door gezamenlijke inkoop en door de inkoopvaardigheden van departementen te ondersteunen en te verbeteren. OGC ondersteunt ook complexe marktprojecten.
Office of Public Sector Information (OPSI)	Office of Public Sector Information (OPSI)		OPSI verleent licenties op Crown Copyright materiaal dat in ITIL-publicaties wordt gebruikt. OPSI is een Brits departement dat online toegang verleent tot Britse wetgeving, licenties verstrekt op copyrightmateriaal, concurrentieregelgeving beheert, en adviseert op het gebied van de publicatie van Crown Copyrights.
Off-shore	Off-shore		(Servicestrategie) Dienstverlening vanuit een plaats buiten het land waar de klant gevestigd is, vaak in een ander continent. Dit kan de levering van een IT-service zijn, of ondersteunende functies zoals een servicedesk. Zie on-shore, near-shore.
Environment	Omgeving		(Servicetransitie) Een subset van de IT-infrastructuur die gebruikt wordt voor een specifiek doel. Bijvoorbeeld: productieomgeving, testomgeving, samenstellingsomgeving. Het is mogelijk dat meerdere omgevingen hetzelfde CI delen. Bijvoorbeeld: de test- en productieomgeving kunnen verschillende partities van een enkele mainframecomputer gebruiken. Omgeving is ook een generieke term voor de externe condities die iets beïnvloeden.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Maintainability	Onderhoudbaarheid		(Serviceontwerp) Een meting hoe snel en effectief een CI of IT-service kan worden hersteld naar de normale staat na een storing. Onderhoudbaarheid wordt vaak gemeten en gerapporteerd als MTRS. In de context van software- of IT-serviceontwikkeling staat onderhoudbaarheid met name voor de mogelijkheid eenvoudig iets te kunnen wijzigen of repareren.
Root Cause	Onderliggende oorzaak		(Serviceproductie) De oorspronkelijke oorzaak van een incident of probleem.
Serviceability	Ondersteunbaarheid		(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) De capaciteit van een toeleverancier om te voldoen aan de contracteisen. Dit contract omvat overeengekomen niveaus van betrouwbaarheid, onderhoudbaarheid of beschikbaarheid voor een CI.
Supporting Service	Ondersteunende service		(Servicestrategie) Een service die een kernservice mogelijk maakt of bevordert. Bijvoorbeeld een directory service of een backup service. Zie service package.
On-shore	On-shore		(Servicestrategie) Dienstverlening vanuit een plaats in het land waar de klant gevestigd is. Zie off-shore, near-shore.
Design	Ontwerp		(Service-ontwerp) Een activiteit of een proces dat de vereisten identificeert en vervolgens met een oplossing komt die in staat is om aan de vereisten te voldoen. Zie service-ontwerp.
Development	Ontwikkeling		(Service-ontwerp) Het proces dat verantwoordelijk is voor het creëren of aanpassen van een IT-service of applicatie. Ook wel gebruikt om de rol of groep aan te duiden die zich bezig houdt met ontwikkeling.
Development Environment	Ontwikkelomgeving		(Service-ontwerp) Een omgeving die gebruikt wordt om IT-services of applicaties te creëren of aan te passen. Ontwikkelomgevingen zijn vaak niet aan dezelfde mate van controle onderworpen als testomgevingen en productieomgevingen. Zie ontwikkeling.
Service Hours	Openstelling		(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) Een overeengekomen periode wanneer een bepaalde IT-service beschikbaar moet zijn. Bijvoorbeeld: 'maandag – vrijdag 08:00 tot 17:00 behalve schoolvakanties'. Openstelling dient overeengekomen te worden in een Service Level Agreement.
Agreed Service Time	Openstellingstijd		(Service-ontwerp) Afgesproken periode waarbinnen een informatiesysteem beschikbaar is voor gebruik: bijvoorbeeld, "Maandag-Vrijdag 08:00 tot 17:00 behalve tijdens vakanties". De openstellingstijd moet gedefinieerd zijn in een Service Level Agreement.
Operational Level Agreement (OLA)	Operational Level Agreement (OLA)		(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) Een overeenkomst tussen een IT-serviceprovider en een ander onderdeel van dezelfde organisatie. Een OLA ondersteunt de IT-serverprovider's levering van IT-services aan klanten. De OLA definieert welke goederen of services geleverd worden en de verantwoordelijkheden van beide partijen. Er kan bijvoorbeeld een OLA zijn: <ul style="list-style-type: none"> tussen de IT-serviceprovider en een inkoopafdeling om binnen afgesproken tijden hardware te leveren tussen de service desk en de oplosgroep om binnen afgesproken tijden incidenten op te lossen Zie Service Level Agreement.
Operational	Operationeel		Het laagste niveau van planning en levering (strategisch, tactisch, operationeel). Operationele activiteiten bestaan uit dagelijkse- en kortetermijnplanning of -levering van een bedrijfsproces of IT-servicemanagementproces. De term operationeel is ook synoniem voor 'live'.
Operational Expenditure (OPEX)	Operationele besteding	Operational Expenditure (OPEX)	Synoniem voor operationele kosten.
Operational Cost	Operationele kosten		Kosten als gevolg van draaiende IT-services. Vaak periodieke betalingen. Bijvoorbeeld personeelskosten, hardwareonderhoud en elektriciteit. Zie kapitaalbesteding.
Operations Bridge	Operations Bridge		(Serviceproductie) Fysieke locatie waar monitoren en managen van IT-services en infrastructuur plaatsvindt.
Operations Control	Operations Control	Operations - beheersing	Synoniem voor IT-operationsmanagement.
Operations Management	Operationsmanagement	Operations-beheer	Synoniem voor IT-operationsmanagement.
Support Group	Oplosgroep		(Serviceproductie) Een groep mensen met technische vaardigheden. Oplosgroepen leveren technische ondersteuning die nodig is voor alle IT-servicemanagementprocessen. Zie technisch beheer.
Resolution	Oplossing		(Serviceproductie) Actie om de onderliggende oorzaak van een incident of probleem weg te nemen of om een workaround te implementeren. In ISO/IEC 20000 zijn oplossingsprocessen de procesgroep bestaande uit incident- en probleemmanagement.
Resolution Processes	Oplossingsprocessen	Herstel-processen	De ISO/IEC 20000 procesgroep waaronder incident- en probleemmanagement vallen.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Opportunity Cost	Opportunity Cost	Substitutiekosten	(Servicestrategie) Kosten die gebruikt worden voor het kiezen tussen investeringen. Opportunity costs vertegenwoordigen de opbrengst die gegenereerd zou zijn als de resources op een andere manier zouden zijn ingezet. Bijvoorbeeld de aankoop van een nieuwe server kan betekenen dat het geld niet kan worden uitgegeven aan een serviceverbeteractiviteit. Opportunity cost-analyse wordt gebruikt in het besluitvormingsproces, maar de kosten worden niet als daadwerkelijke kosten in de financiële administratie opgenomen.
Service Provisioning Optimization (SPO)	Optimalisatie van de servicelevering		(Servicestrategie) Het analyseren van de financiën en de beperkingen van de IT-service om te beslissen of alternatieve benaderingen van servicedelivery de kosten zouden kunnen drukken of de kwaliteit zouden kunnen verbeteren.
Optimize	Optimaliseren		Het reviewen, plannen en verzoeken van changes om maximale efficiency en effectiviteit te bereiken in een proces, CI, applicatie, et cetera.
Organisation	Organisatie		Een bedrijf, legale entiteit of ander instituut. Voorbeelden van organisaties die geen bedrijven zijn, zijn bijvoorbeeld internationale organisaties voor standaardisatie (ISO) of ITSMF. De term organisatie wordt soms gebruikt om te verwijzen naar een entiteit die mensen, middelen en begrotingen heeft. Bijvoorbeeld een project of business-unit.
Outsourcing, External sourcing	Outsourcing	External sourcing, uitbesteden	(Servicestrategie) Een externe serviceprovider gebruiken die de IT-services levert. Zie servicesourcing, type III serviceprovider.
Agreement	Overeenkomst		Een document dat een formele relatie tussen twee of meer partijen beschrijft. Een overeenkomst is niet juridisch bindend tenzij het onderdeel van een contract is. Zie Service Level Agreement, Operational Level Agreement.
Overhead	Overhead		Synoniem voor indirecte kosten.
Pain Value Analysis	Pain value analysis		(Serviceproductie) Een instrument voor het bepalen van de business-impact van een of meer problemen. Hierbij wordt een formule gebruikt die de pain value berekent op basis van het aantal gebruikers dat erdoor wordt beïnvloed, de duur van de storingstijd, de impact die het heeft op elke gebruiker en de kosten voor de business (als deze bekend zijn).
Pareto Principle	Paretoprincipe		(Serviceproductie) Een techniek voor het prioriteren van activiteiten. Het paretoprincipe houdt in dat 80% van de waarde van een activiteit wordt bepaald door 20% van de inspanning. Pareto-analyse wordt ook in probleemmanagement gebruikt om mogelijke oorzaken van problemen te prioriteren voor onderzoek.
Partnership	Partnerschap		Een relatie tussen twee organisaties waarbij nauw wordt samengewerkt ten bate van gemeenschappelijke doelen of wederzijdse voordelen. De IT-serviceprovider moet een partnerschap hebben met de klant, en met derden die van kritiek belang zijn voor de levering van IT-services. Zie waardenetwerk.
Passive monitoring	Passieve monitoring	Passieve bewaking	(Serviceproductie) Monitoring van een CI, een IT-service of een proces waarbij erop wordt gerekend dat de actuele status wordt ontdekt door een alert of melding. Zie actieve monitoring.
Pattern of Business Activity (PBA)	Patterns of business activity (PBA)		(Servicestrategie) Een profiel van de werklust van een of meer klantactiviteiten. Patterns of Business Activity worden gebruikt om de IT-serviceprovider te helpen bij het verkrijgen van inzicht in en plannen van de verschillende niveaus van klantactiviteiten. Zie gebruikersprofiel.
Performance	Performance	Prestaties	Een maat voor datgene wat wordt bereikt of geleverd door een systeem, persoon, team, proces of IT-service.
Performance Anatomy	Performance Anatomy	Prestatie-anatomie	(Servicestrategie) Een benadering van organisatiecultuur die leiderschap en strategie, persoonlijke ontwikkeling, technologische ondersteuning, performance management en innovatie integreert en actief beheert.
Performance Management	Performancemanagement	Prestatiebeheer	(Continue serviceverbetering) Het proces dat verantwoordelijk is voor de dagelijkse activiteiten van capaciteitsmanagement. Dit zijn monitoring, drempeldetectie, performanceanalyse en -tuning, en de implementatie van changes die samenhangen met performance en capaciteit.
Pilot	Pilot		(Servicetransitie) Een beperkte deployment van een IT-service, release of proces naar de productieomgeving. Een pilot wordt gebruikt om risico's te beperken en om feedback en acceptatie van gebruikers te krijgen. Zie test, evaluatie.
Plan	Plan		Een gedetailleerd voorstel dat de activiteiten en resources beschrijft die nodig zijn om een doelstelling te bereiken, bijvoorbeeld een plan voor de implementatie van een nieuwe IT-service of een nieuw proces. ISO/IEC 20000 vereist een plan voor het managen van elk servicemanagementproces.
Plan-Do-Check-Act	Plan-Do-Check-Act (PDCA) Model		(Continue serviceverbetering) Een vierfasencyclus voor procesmanagement die wordt toegeschreven aan Dr. W. Edwards Deming. Plan-Do-Check-Act wordt ook wel de Deming-cyclus genoemd. PLAN: ontwerp of herzie de processen die de IT-service ondersteunen. DO: implementeer het plan en manage de processen. CHECK: meet de processen en IT-services, vergelijk met doelstellingen en maak rapportages. ACT: plan en implementeer changes om de processen te verbeteren.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Planning	Planning		Een activiteit die ervoor zorgt dat er één of meer plannen worden gemaakt, bijvoorbeeld capaciteitsplanning.
PMBOK	PMBOK		Een standaard voor projectmanagement die wordt onderhouden en gepubliceerd door het Project Management Institute. PMBoK staat voor Project Management Body of Knowledge. Zie http://www.pmi.org/ voor meer informatie. Zie PRINCE2.
Post Implementation Review (PIR)	Post Implementation Review (PIR)		Een review die plaatsvindt nadat een change of een project is geïmplementeerd. Een PIR stelt vast of de change of het project succesvol was, en beschrijft mogelijkheden tot verbetering.
Practice	Practice		Een werkwijze, of manier waarop werk moet worden uitgevoerd. Practices kunnen activiteiten, processen, functies, standaarden en richtlijnen omvatten. Zie best practice.
Prerequisite for Success (PFS)	Prerequisite for Success (PFS)		Een activiteit die moet worden voltooid of een voorwaarde waar aan moet worden voldaan om de succesvolle implementatie van een plan of proces mogelijk te maken. Een PFS is vaak de output van een proces die nodig is voor de input van een ander proces.
PRINCE2	PRINCE2		De standaardmethode voor projectmanagement van de Britse overheid. Zie http://www.ogc.gov.uk/prince2/ voor meer informatie. Zie PMBoK.
Priority	Prioriteit		(Serviceovername) (Serviceoperatie) Een categorie die wordt gebruikt om het relatieve belang te bepalen van een incident, problem of change. Prioriteit is gebaseerd op impact en urgentie, en wordt gebruikt om te bepalen hoeveel tijd nodig is voor de acties die moeten worden genomen. Bijvoorbeeld: de SLA kan aangeven dat incidenten met prioriteit 2 binnen 12 uur moeten zijn opgelost.
Pro-forma	Pro forma		Een sjabloon of voorbeelddocument met voorbeelddata die worden vervangen door de echte data zodra deze beschikbaar zijn.
Notional Charging	Pro forma doorbelasting		(Servicestrategie) Een benadering voor het doorberekenen van IT-services. Doorberekeningen aan klanten worden berekend en klanten worden geïnformeerd over de doorberekening, maar in feite wordt er geen geld overgedragen. Pro forma verrekening van kosten wordt soms geïntroduceerd om ervoor te zorgen dat klanten zich bewust zijn van de kosten die ze maken of als een fase tijdens de introductie van echt doorberekenen.
Proactive Problem Management	Proactief probleemmanagement	Proactief probleembeheer	(Serviceproductie) Een deel van het probleemmanagementproces. De doelstelling van proactief probleemmanagement is om problemen te constateren die anders gemist kunnen worden. Proactief probleemmanagement analyseert incidentrecords, en gebruikt data van andere IT-servicemanagementprocessen om trends of significante problemen te ontdekken.
Proactive Monitoring	Proactieve monitoring	Proactieve bewaking	(Serviceoperatie) Monitoring waarbij wordt gekeken naar patronen in events om mogelijke toekomstige storingen te kunnen voorspellen. Zie reactieve monitoring.
Problem	Problem	Probleem	(Serviceproductie) Een oorzaak van één of meer incidenten. De oorzaak is gewoonlijk niet bekend op het moment dat een problemrecord wordt aangemaakt, en het probleemmanagementproces is verantwoordelijk voor verder onderzoek.
Problem Management	Problemmanagement	Probleembeheer	(Serviceproductie) Het proces dat verantwoordelijk is voor het managen van de levenscyclus van alle problems. De primaire doelstellingen van probleemmanagement zijn te voorkomen dat zich incidenten voordoen en de impact te beperken van incidenten die niet kunnen worden voorkomen.
Problem Record	Problemrecord		(Serviceproductie) Een record dat de details van een problem bevat. Elk problemrecord registreert de levenscyclus van een enkelvoudig problem.
Procedure	Procedure		Een document dat aangeeft welke stappen moeten worden doorlopen om een activiteit uit te voeren. Procedures zijn onderdelen van een proces. Zie werkinstructie.
Process	Proces		Een gestructureerd geheel van activiteiten dat is ontworpen om een bepaalde doelstelling te bereiken. Een proces gebruikt vooraf bepaalde input en zet deze om in vooraf bepaalde output. Een proces kan alle rollen, verantwoordelijkheden, tools en managementcontroles omvatten die nodig zijn voor de betrouwbare levering van de output. Een proces kan beleid, standaarden, richtlijnen, activiteiten en werkinstructies vaststellen als deze nodig zijn.
Process Control	Procesbeheersing		Het plannen en regelen van een proces, met als doelstelling het proces op een effectieve, efficiënte en consistente manier uit te voeren.
Process Owner	Proceseigenaar		Een rol die verantwoordelijk is voor het borgen van een proces als 'Fit for Purpose'. De verantwoordelijkheden van een proceseigenaar zijn: financiering, ontwerp, changemanagement en continue verbetering van het proces en bijbehorende metrics. Deze rol wordt vaak belegd bij dezelfde persoon die de rol van procesmanager heeft, maar in grotere organisaties kunnen de rollen gescheiden zijn.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Process Manager	Procesmanager		Een rol die verantwoordelijk is voor het operationeel management van een proces. De verantwoordelijkheden van een procesmanager zijn: planning en coördinatie van alle activiteiten die moeten worden uitgevoerd, monitoren van het proces en rapportage over het proces. Een proces kan meerdere procesmanagers hebben, bijvoorbeeld regionale changemanagers of een continuïteitsmanager voor elk data center. De rol van procesmanager wordt vaak belegd bij de persoon die de rol van proceseigenaar uitvoert, maar in grotere organisaties kunnen de twee rollen gescheiden zijn.
Operation	Productie		(Serviceproductie) Het dagelijkse management van een IT-service, systeem of CI. Met productie worden ook voorgedefinieerde activiteiten en transacties bedoeld. Bijvoorbeeld het laden van een tape, geld ontvangen bij een verkooppunt, of data lezen van een disk.
Live Environment	Productieomgeving		(Servicetransitie) Een beheersbare omgeving die productie-CI's bevat die worden gebruikt om IT-services aan klanten te leveren.
Profit Centre	Profit center		(Servicestrategie) Een business-unit die de geleverde diensten in rekening brengt. Een profit center kan worden opgezet met als doel het maken van winst, het terugverdienen van kosten, of inlopen op een verlies. Een IT-serviceprovider kan worden geleid als cost center of als een profit center.
Programme	Programma		Een aantal projecten en activiteiten die samen worden gepland en gemanaged om een overkoepelend geheel van met elkaar samenhangende doelstellingen en andere resultaten te bereiken.
Project	Project		Een tijdelijke organisatie, met mensen en andere assets die nodig zijn om een doelstelling of ander resultaat te bereiken. Ieder project heeft een levenscyclus die gekenmerkt wordt door initiatie, planning, uitvoering, afsluiting, etc. Projecten worden gewoonlijk gemanaged met behulp van een officiële methode zoals PRINCE2.
Projected Service Outage (PSO)	Projected Service Outage (PSO)		(Servicetransitie) Een document dat het effect beschrijft dat geplande changes, onderhoudsactiviteiten en testplannen hebben op afgesproken servicelevels.
Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Projects IN Controled Environments (PRINCE2)		De standaard Britse overheidsmethodologie voor projectmanagement. Zie http://www.ogc.uk/prince2/ voor meer informatie.
Quick Win	Quick win		(Continue serviceverbetering) Een verbeteractiviteit waarvan verwacht wordt dat het op korte termijn en met relatief weinig moeite en kosten een 'return on investment' oplevert. Zie paretopprincipe.
RACI	RACI-model (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)		(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) Een model dat helpt om rollen en verantwoordelijkheden te definiëren. RACI staat voor Responsible, Accountable, Consulted en Informed. Zie stakeholder.
Reactive Monitoring	Reactieve monitoring	Reactieve bewaking	(Serviceproductie) Monitoring in reactie op een event. Bijvoorbeeld een batch job wanneer een vorige job is afgerond of het loggen van een incident na een error. Zie proactieve monitoring.
Rights	Rechten		(Serviceproductie) Toestemmingen die aan een gebruiker of een rol worden verleend. Bijvoorbeeld het recht om bijzondere gegevens te wijzigen of een change te autoriseren.
Record	Record		Een document dat de resultaten of andere output van een proces of een activiteit bevat. De records zijn het bewijs dat een activiteit plaatsvond. Een record kan een papieren document of elektronisch zijn. Bijvoorbeeld een auditrapport, een incidentrecord of de notulen van een vergadering.
Recovery Time Objective (RTO)	Recovery Time Objective (RTO)		(Service Operation) De maximaal toegestane tijd voor het herstel van een IT-service na een onderbreking. Het servicelevel mag lager zijn dan de normale Service Level Targets. De RTO's voor elke IT-service moeten onderhandeld, afgesproken en gedocumenteerd zijn. Zie business-impactanalyse.
Redundancy	Redundantie		Synoniem voor fouttolerantie. De term redundantie heeft ook een algemene betekenis van verouderd, of niet meer nodig.
Relationship	Relatie		Een verbinding of een communicatie tussen twee mensen of dingen. In Business Relationship Management is het de interactie tussen de IT-serviceprovider en de business. In configuratiemanagement is het een link tussen twee CI's, die een afhankelijkheid of verbinding weergeeft. Bijvoorbeeld: applicaties zijn gelinked aan de servers waarop ze draaien, IT-services zijn gelinked aan alle CI's die nodig zijn voor de service.
Relationship Processes	Relatiemanagement-processen		De ISO/IEC 20000 procesgroep die Business Relationship Management en toeleveranciersmanagement omvat.
Release	Release		(Servicetransitie) Een verzameling hardware, software, documentatie, processen of andere componenten die nodig zijn om één of meerdere goedgekeurde changes uit te voeren. De inhoud van elke release wordt beheerd, getest en als één enkele entiteit uitgerold.
Release and Deployment Management	Release- en deploymentmanagement	Release- en Deployment-beheer	(Servicetransitie) Het proces dat verantwoordelijk is voor releasemanagement en deployment.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Release Identification	Release-identificatie		(Servicetransitie) Een naamgevingsconventie die gebruikt wordt om een release uniek te identificeren. De identificatie van een release bevat vaak een verwijzing naar het CI en versienummer. Bijvoorbeeld Microsoft Office 2003 SR2.
Release Management	Releasemanagement	Releasebeheer	(Servicetransitie) Het proces dat verantwoordelijk is voor het plannen, inplannen en het controleren van releases die van de testomgeving naar de productieomgeving gaan. De primaire doelstelling van releasemanagement is ervoor te zorgen dat de integriteit van de productieomgeving beschermd is en dat de correcte componenten worden vrijgegeven. Releasemanagement maakt deel uit van het release- en deploymentproces.
Release Process	Releaseproces		De naam die door ISO/IEC 20000 wordt gebruikt voor de procesgroep waaronder releasemanagement valt. Deze groep bevat geen andere processen. Releaseproces wordt ook gebruikt als synoniem voor het releasemanagementproces.
Release Record	Releaserecord		(Servicetransitie) Een record in de CMDB dat de inhoud van een release bepaalt. Een releaserecord heeft relaties met alle CI's die door de release geraakt worden.
Release Unit	Release-unit		(Servicetransitie) Componenten van de IT-service die samen worden vrijgegeven. Een release-unit bestaat over het algemeen uit voldoende componenten om een nuttige functie uit te oefenen. Bijvoorbeeld één release-unit zou een desktop PC kunnen zijn, met inbegrip van hardware, software, licenties, documentatie, et cetera. Een andere release-unit kan de volledige loonapplicatie zijn, met inbegrip van de procedures voor IT-productie en gebruikerstraining.
Release Window	Releasevenster		Synoniem voor changevenster. Zie changevenster.
Repair	Reparatie		(Serviceproductie) De vervanging of reparatie van een falend CI.
Request for Change (RFC)	Request for Change (RFC)	Wijzigingsverzoek	(Servicetransitie) Formeel verzoek voor een change. Een RFC bevat details van de voorgestelde change, en kan op papier worden geregistreerd of elektronisch. De term RFC wordt vaak verkeerd gebruikt. Bijvoorbeeld als changerecord of de change zelf. Ook Change Request.
Request Fulfilment	Request Fulfilment		(Serviceproductie) Het proces dat verantwoordelijk is voor het managen van de levenscyclus van alle Service Requests.
Resource	Resource	Middel	(Servicestrategie) De algemene term voor middelen waaronder IT-Infrastructuur, mensen, geld of andere zaken die helpen om de IT-service te leveren. Resources worden beschouwd als assets van een organisatie. Zie capability, serviceassets.
Response Time	Responsietijd		De tijd die het duurt om een 'operatie' of transactie te voltooien. Wordt gebruikt in capaciteitsmanagement om de prestaties van de IT-infrastructuur te meten, en in incidentmanagement is het de tijd die het duurt om de telefoon te beantwoorden, of de tijd die het duurt om de diagnose te starten.
Responsiveness	Responsiviteit		De tijd die het vergt om op iets te reageren. Dit zou de reactietijd van een transactie kunnen zijn, of de snelheid waarmee een IT-serviceprovider aan een incident of een RFC gevolg geeft.
Return on Investment (ROI)	Return on Investment (ROI)		(Servicestrategie) (Continue serviceverbetering) Een meting van het verwachte voordeel van een investering. Eenvoudig gezegd is het de nettowinst van een investering gedeeld door de netto waarde van de geïnvesteerde assets (activa). Zie Net Present Value, Value on Investment.
Return to Normal	Return to Normal		(Service-ontwerp) De fase van een continuïteitsplan waarin de normale productie volledig wordt hervat. Bijvoorbeeld, als een alternatief data center in gebruik is geweest, dan zal deze fase het primaire data center terug in gebruik brengen.
Review	Review	Evaluatie	Reviews worden typisch uitgevoerd op vooraf bepaalde punten in de levenscyclus, en vooral na afsluiting. Het doel van een review is ervoor te zorgen dat alle deliverables zijn verstrekt, en het identificeren van verbeterpunten. Zie Post Implementation Review.
Guideline	Richtlijn		Document dat de best practice beschrijft van wat er gedaan moet worden. Het voldoen aan richtlijnen is vaak niet verplicht. Zie standaard.
Risk	Risico		Een event dat schade of verlies kan toebrengen, of de capaciteit beïnvloedt om doelen te bereiken. Een risico wordt gemeten op basis van de waarschijnlijkheid van een bedreiging, de kwetsbaarheid van het asset voor die bedreiging, en de impact die het zou hebben als het voorkwam.
Risk Assessment	Risico-assessment	Risico-beoordeling	De eerste stappen van risicomanagement: het analyseren van de waarde van assets voor de business, identificeren van bedreigingen voor die assets, en evalueren hoe kwetsbaar elke asset is voor die bedreigingen. De risicoberekening kan kwantitatief (gebaseerd op numerieke gegevens) of kwalitatief zijn.
Risk Management	Risicomanagement	Risicobeheer	Het proces dat verantwoordelijk is voor het identificeren, beoordelen en het beheersen van risico's. Zie risico-assessment.
Role	Rol		Verantwoordelijkheden, activiteiten en autoriteiten die aan een persoon of een team worden toegekend. Een rol wordt bepaald in een proces. Eén persoon of team kan meerdere rollen hebben. Bijvoorbeeld de rollen van configuratiemanager en changemanager kunnen door één persoon worden uitgevoerd.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Root Cause Analysis (RCA)	Root Cause Analysis (RCA)		(Serviceproductie) Een activiteit die de onderliggende oorzaak van een incident of problem identificeert. RCA richt zich in het bijzonder op storingen in de IT-infrastructuur. Zie Service Failure Analysis.
Assembly	Samengestelde component	Samenstelling	(Servicetransitie) Een CI die is samengesteld uit meerdere andere CI's; bijvoorbeeld een server kan CPU's, disks, geheugen et cetera bevatten; een IT-service kan hardware, software en andere CI's bevatten. Zie CI-component, samenstellen.
Build	Samenstellen	Bouw(en)	(Servicetransitie) De activiteit van het samenstellen van een aantal CI's om een deel van een IT-service te creëren. Zie configuratie-uitgangspunt.
Build Environment	Samenstellingsomgeving	Bouwomgeving	(Servicetransitie) Een beheerste omgeving waar applicaties, IT-services en andere samenstellingen samengevoegd worden voordat ze naar een test- of live-omgeving verplaatst worden.
Scalability	Schaalbaarheid		De capaciteit van een IT-service, proces, CI, et cetera om de overeengekomen functie uit te voeren indien de workload of scope verandert.
Economies of scale	Schaalvoordeel		(Servicestrategie) Vermindering van gemiddelde kosten, mogelijk gemaakt door verhoogd gebruik van een IT-service of asset. Zie scopevoordeel.
Estimation	Schatting		Gebruiken van ervaring om een geschatte waarde voor metrics of kosten te geven. Schatting wordt ook gebruikt in capaciteits- en beschikbaarheidsmanagement als de goedkoopste en minst nauwkeurige modelleermethode.
Scope	Scope		De grens of maat van een proces, procedure, certificatie, contract et cetera; bijvoorbeeld, de scope van changemanagement bevat alle live IT-services en daaraan gerelateerde configuratie items; de scope van een ISO/IEC 20000 certificaat bevat alle IT-services geleverd vanuit een benoemd datacentre.
Economies of Scope	Scopevoordeel		(Servicestrategie) Kostenvermindering die toe te kennen is aan een IT-service door een bestaande asset voor meerdere doeleinden te gebruiken. Bijvoorbeeld door een nieuwe IT-service te leveren met bestaande IT-infrastructuur. Zie schaalvoordeel.
Security	Security	Beveiliging	Zie informatiesecuritymanagement.
Security Policy	Securitybeleid	Beveiligingsbeleid	Zie informatiesecuritybeleid.
Security Management	Securitymanagement	Beveiligingsbeheer	Zie informatiesecuritymanagement.
Separation of Concerns (SoC)	Separation of Concerns (SoC)		(Servicestrategie) Een ontwerpbenadering voor een oplossing of een IT-service die het probleem opsplijt in onafhankelijk op te lossen onderdelen. Deze benadering scheidt 'wat' gedaan moet worden van 'hoe' het gedaan moet worden.
Server	Server		(Serviceproductie) Een computer die is aangesloten op een netwerk en softwarefuncties levert die gebruikt worden door andere computers.
Service	Service	Dienst	Waarde leveren aan de klant door het faciliteren van de uitkomsten die klanten willen bereiken zonder eigenaarschap van specifieke kosten en risico's.
Service Design	Service Design		(Service Design) Stadium in de levenscyclus van een IT-service die een aantal processen en functies bevat. Service Design is de titel van een van de ITIL kernpublicaties. Zie ontwerp.
Service Design Package	Service Design Package (SDP)	Service-ontwerppakket	(Service-ontwerp) Documenten die alle aspecten van de IT-service definiëren evenals de vereisten in elke fase van de levenscyclus. Een Service Design Package wordt geproduceerd voor elke nieuwe IT-service, omvangrijke change of bij het uitsfaseren van een IT-service.
Service Failure Analysis (SFA)	Service Failure Analysis (SFA)		(Service-ontwerp) Een activiteit de onderliggende oorzaken van een of meer onderbrekingen in IT-services identificeert. SFA identificeert mogelijkheden om de processen en tools van de IT-service provider te verbeteren en niet alleen de infrastructuur. SFA is een tijdgebonden projectmatige activiteit in plaats van een continu analyseproces. Zie root cause analysis.
Service Level Agreement (SLA)	Service Level Agreement (SLA)		(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) Een overeenkomst tussen een IT-serviceprovider en een klant. De SLA beschrijft de IT-service, documenteert Service Level Targets en specificeert verantwoordelijkheden van de IT-serviceprovider en de klant. Een enkelvoudige SLA kan verschillende IT-services bevatten of gericht zijn op meerdere klanten. Zie Operational Level Agreement.
Service Level Package (SLP)	Service Level Package (SLP)	Servicelevel-pakket (SLP)	(Servicestrategie) Een gedefinieerd niveau van utility en warranty voor een specifieke Service Package. Iedere SLP is ontworpen om aan een bepaald pattern of business activity te voldoen. Zie Line of Service.
Service Level Requirement (SLR)	Service Level Requirement (SLR)		(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) Een klanteis voor een IT-service-aspect. SLR's zijn gebaseerd op bedrijfsdoelen en worden gebruikt om Service Level Targets uit te onderhandelen.
Service Level Target	Service Level Target		(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) Overeenstemming, gedocumenteerd in een Service Level Agreement. Service Level Targets zijn gebaseerd op Service Level Requirements en zijn nodig om te zorgen dat service-ontwerp passend is. Service Level Targets dienen SMART te zijn en zijn gewoonlijk gebaseerd op KPI's.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Service Maintenance Objective (SMO)	Service Maintenance Objective (SMO)		(Serviceproductie) De verwachte tijd dat een CI niet beschikbaar is als gevolg van geplande onderhoudsactiviteit.
Service Package	Service Package	Servicepakket	(Servicestrategie) Een gedetailleerde beschrijving van een IT-service gereed om aan de klant geleverd te worden. Een Service Package bevat een Service Level Package en één of meer kernservices en ondersteunende services.
Service Request	Service Request	Serviceverzoek	(Serviceproductie) Een verzoek van een gebruiker voor informatie, of advies, of voor een standaardchange of voor toegang tot een IT-service; bijvoorbeeld, om een wachtwoord te resetten, of het leveren van standaard IT-services voor een nieuwe gebruiker. Service Requests worden gewoonlijk behandeld door een servicedesk, en vereisen geen RFC. Zie Request Fulfillment.
Service Strategy	Service Strategy		(Service Strategy) De titel van een van de ITIL kernpublicaties. Voorziet in een overkoepelende strategie voor de IT-services en voor IT-servicemanagement.
Service Acceptance Criteria (SAC)	Serviceacceptatiecriteria (SAC)		(Servicetransitie) Gebruikte criteria om te zorgen dat een IT-service overeenkomt qua functionaliteit en kwaliteitsvereisten en dat de IT-serviceprovider gereed is de nieuwe IT-service uit te voeren na deployment. Zie acceptatie.
Service Analytics	Serviceanalyse		(Servicestrategie) Een techniek gebruikt ter beoordeling van de business-impact van incidenten. Serviceanalyse beoordeelt de afhankelijkheden tussen CI's, en de afhankelijkheden van CI's van IT-services.
Service Asset	Serviceasset		Elke capability of resource van een serviceprovider. Zie asset.
Service Asset and Configuration Management (SACM)	Serviceasset- en configuratiemanagement (SACM)	Serviceasset- en configuratiebeheer	(Servicetransitie) Het proces verantwoordelijk voor zowel configuratiemanagement en assetmanagement.
Service Capacity Management (SCM)	Servicecapaciteitsmanagement (SCM)	Service-capaciteitsbeheer	(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) De activiteit verantwoordelijk voor het begrijpen van de prestatie en de capaciteit van IT-services. De resources die door elke IT-service worden gebruikt en het gebruikspatroon in een periode worden verzameld, opgeslagen en geanalyseerd voor gebruik in het capaciteitsplan. Zie businesscapaciteitsmanagement, componentcapaciteitsmanagement.
Service Catalogue	Servicecatalogus		(Service design) Een database of gestructureerd document met informatie over alle live IT-services, inclusief die, die beschikbaar zijn voor deployment. De servicecatalogus is het enige deel van de serviceportfolio dat gepubliceerd is voor klanten en wordt gebruikt om verkoop en levering van IT-services te ondersteunen. De servicecatalogus bevat informatie over deliverables, prijzen, contactpersonen, bestelwijze en aanvraagprocessen. Zie contractportfolio.
Service Continuity Management	Servicecatalogusmanagement (SCM)	Service-catalogusbeheer	Synoniem voor IT-servicecontinuïteitsmanagement.
Service Contract	Servicecontract		(Servicestrategie) Een leveringscontract voor één of meer IT-services. De term servicecontract wordt ook gebruikt om een leveringsovereenkomst voor IT-services aan te duiden, of dit nu een rechtsgeldig contract is of een SLA. Zie contractportfolio.
Service Culture	Servicecultuur		Een klantgeoriënteerde cultuur. De belangrijkste doelen van een servicecultuur zijn klanttevredenheid en ondersteuning van de klant bij het bereiken van de businessdoelen.
Service Desk	Service-desk		(Serviceproductie) Het enkelvoudige contactpunt tussen de serviceprovider en de gebruiker. Het managen van incidenten en Service Requests zijn typische zaken voor de servicedesk, evenals communicatie met de gebruiker.
Service Owner	Service-eigenaar		(Continue serviceverbetering) Een rol verantwoordelijk voor het leveren van een specifieke IT-service.
Restoration of Service	Servicehervatting		Zie hervatten.
Service Knowledge Management System (SKMS)	Servicekennismanagementsysteem (SKMS)	Servicekennis-beheersysteem	(Servicetransitie) Een stel tools en databases die gebruikt worden om kennis en informatie te managen. Het SKMS bevat zowel het configuratiemanagementsysteem als andere tools en databases. Het SKMS slaat alle informatie die een IT-serviceprovider nodig heeft om de complete levenscycli van IT-services te managen.
Service Level	Servicelevel		Gemeten en vastgelegde prestatie volgens een of meer Service Level Targets. De term servicelevel wordt soms informeel gebruikt om Service Level Target aan te duiden.
Service Level Management (SLM)	Servicelevelmanagement (SLM)	Servicelevel-beheer	(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering). Het proces is verantwoordelijk voor Service Level Agreement onderhandelingen en moet zorgen dat deze worden gehaald. SLM is ervoor verantwoordelijk dat alle IT-servicemanagementprocessen, Operational Level Agreements en onderliggende contracten geschikt zijn voor de overeengekomen Service Level Targets. SLM bewaakt en rapporteert over servicelevels en houdt regelmatig klantonderzoeken.
Service Management	Servicemanagement		Servicemanagement is een reeks van gespecialiseerde organisatorische capabilities in de vorm van services voor het leveren van waarde aan de klant.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Service Management Lifecycle	Service management levenscyclus		Een benadering van IT-servicemanagement die het belang benadrukt van coördinatie en beheersing van verschillende functies, processen en systemen nodig om de volledige levenscyclus van IT-services te managen. De servicemanagementlevenscyclus-benadering behandelt strategie, ontwerp, transitie, productie en continue verbetering van IT-services.
Service Manager	Servicemanager		Een manager die verantwoordelijk is voor het managen van het begin tot het eind van de levenscyclus van een of meerdere IT-services. De term servicemanager wordt eveneens gebruikt om elke manager in de IT-serviceprovider aan te duiden. Over het algemeen gebruikt om te refereren aan een klantrelatiemanager, een procesmanager, een accountmanager of een senior manager met overkoepelende IT-service verantwoordelijkheden.
Service Design	Service-ontwerp		(Service-ontwerp) Een fase in de levenscyclus van een IT-service. Service-ontwerp bevat een aantal processen en functies en is de titel van één van de kernboeken van ITIL. Zie ontwerp.
Service Pipeline	Servicepijplijn		(Servicestrategie) Een database of gestructureerd document waarin alle IT-services zijn opgesomd die in overweging worden genomen, of die worden ontwikkeld maar nog niet beschikbaar zijn voor klanten. De servicepijplijn geeft zakelijk inzicht in mogelijke toekomstige IT-services en is onderdeel van de serviceportfolio die normaal niet openbaar is voor klanten.
Service Portfolio	Serviceportfolio		(Servicestrategie) Het complete overzicht van services die worden uitgevoerd door een serviceprovider. De serviceportfolio wordt gebruikt om de gehele levenscyclus van alle services te managen en bevat drie categorieën: servicepijplijn (voorgesteld of in ontwikkeling), servicecatalogus ('live' of beschikbaar voor ontwikkeling) en uitgefaseerde services. Zie serviceportfoliomanagement, contractportfolio.
Service Portfolio Management (SPM)	Serviceportfoliomanagement (SPM)	Serviceportfoliobeheer	(Servicestrategie) Het proces dat verantwoordelijk is voor het managen van de serviceportfolio. Serviceportfoliomanagement beschouwt services in termen van de bedrijfswaarde die ze leveren.
Service Potential	Servicepotentie		(Servicestrategie) De totaal mogelijke waarde van de overkoepelende capabilities en resources van de IT-serviceprovider.
Service Operation	Serviceproductie		(Serviceproductie) Een fase in de levenscyclus van een IT-service. Serviceproductie bevat een aantal processen en functies en is de titel van één van de ITIL kernboeken. Zie productie.
Service Provider	Serviceprovider		(Servicestrategie) Een organisatie die services levert aan een of meer interne of externe klanten. Serviceprovider wordt vaak gebruikt als een afkorting voor IT-serviceprovider. Zie type I serviceprovider, type II serviceprovider, type III serviceprovider.
Service Provider Interface (SPI)	Serviceproviderinterface (SPI)		(Servicestrategie) Een interface tussen de IT-serviceprovider en gebruiker, klant, bedrijfsproces of een toeleverancier. Analyses van serviceproviderinterface helpt het coördinatieproces van het managen van IT-services.
Service Reporting	Servicerapportage		(Continue serviceverbetering) Het proces verantwoordelijk voor het produceren en leveren van eindrapportages en trends aan de hand van servicelevels. Servicerapportage zou het formaat, de inhoud en de frequentie van rapporten met klanten moeten goedkeuren.
Service Sourcing	Servicesourcing		(Servicestrategie) De strategie en benadering om te besluiten of de IT-service intern wordt geleverd of om het te outsourcen aan een externe serviceprovider. Servicesourcing betekent ook de uitvoering van deze strategie. Servicesourcing bevat: <ul style="list-style-type: none"> • Interne sourcing – Interne of gedeelde services door type I of type II serviceproviders • Traditionele sourcing - Volledige service outsourcing door een type III serviceprovider • Multi-vendor Sourcing - Prime, Consortium of selectieve outsourcing door type III serviceproviders
Service Strategy	Servicestrategie		(Servicestrategie) De titel van één van de ITIL kernpublicaties. Servicestrategie zorgt voor een overkoepelende strategie voor IT-services en voor IT-servicemanagement.
Service Transition	Servicetransitie		(Servicetransitie) Een fase in de levenscyclus van een IT-service. Servicetransitie bevat verschillende processen en functies en is één van de kernboeken van ITIL. Zie transitie.
Service Utility	Service-utility		(Servicestrategie) De functionaliteit van een IT-service vanuit het perspectief van de klant. De bedrijfswaarde van een IT-service wordt gecreëerd door service-utility (wat de service doet) en servicewarranty (hoe goed de service het doet). Zie utility.
Service Validation and Testing	Servicevalidatie en -testen		(Servicetransitie) Het proces dat verantwoordelijk is voor validatie en testen van een nieuwe of gewijzigde IT-service. Servicevalidatie en -testen zorgt dat IT-services overeenkomen met de ontwerpspecificatie en voldoen aan de behoefte van de business.
Service Improvement Plan (SIP)	Serviceverbeterplan		(Continue serviceverbetering) Een formeel plan om verbeteringen te implementeren in een proces of IT-service.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Service Valuation	Servicewaardering		(Servicestrategie) Een meting van de totale leveringskosten van een IT-service, en de totale waarde voor de business van die IT-service. De servicewaardering wordt gebruikt om de business en de IT-serviceprovider te helpen om de waarde van de IT-service overeen te komen.
Service Warranty	Servicewarranty		(Servicestrategie) De verzekering dat de IT-service overeenkomt met de vereisten. Dit kan een formele overeenkomst zoals een Service Level Agreement of contract, of kan een marketingbericht of een merkbeeld zijn. De bedrijfswaarde van een IT-service wordt gecreëerd door de combinatie van service-utility (wat de service doet) en de servicewarranty (hoe goed doet de service het). Zie warranty.
Simulation modelling	Simulatiemodellering		(Service-ontwerp) (Continue serviceontwikkeling) Een techniek die een gedetailleerd model creëert om het gedrag van een CI of IT-service te voorspellen. Simulatiemodellen kunnen zeer nauwkeurig zijn maar de creatie is eveneens duur en tijdrovend. Simulatiemodellering wordt vaak gecreëerd door de huidige te modelleren CI's te gebruiken met kunstmatige workloads of transacties. Ze worden gebruikt in capaciteitsmanagement wanneer nauwkeurige resultaten belangrijk zijn. Een simulatiemodel wordt soms een benchmark genoemd.
Single Point of Contact (SPOC)	Single Point of Contact (SPOC)		(Serviceproductie) Leveren van een enkele consistente manier om met een business-unit of een organisatie te communiceren. Een Single Point of Contact voor een IT-serviceprovider wordt gewoonlijk een servicedesk genoemd.
Single Point of Failure (SPOF)	Single Point of Failure (SPOF)		(Service-ontwerp) Elke CI kan een incident veroorzaken wanneer het uitvalt en waar geen tegenmaatregelen voor zijn geïmplementeerd. Een SPOF kan een persoon zijn, of een stap in een proces of activiteit maar ook een component van de IT-infrastructuur. Zie failure.
SLAM Chart	SLAM chart	SLAM-grafiek	(Continue serviceverbetering) Een Service Level Agreement Monitoring chart wordt gebruikt om resultaten te monitoren en rapporteren ten opzichte van de Service Level Targets. Een SLAM chart heeft een kleurcodering om aan te tonen of de overeengekomen Service Level Targets worden gehaald, bijna worden gehaald of niet worden gehaald gedurende de afgelopen 12 maanden.
SMART	SMART		(Service-ontwerp) (Continue serviceverbetering) Een acroniem gebruikt om te onthouden dat doelen in Service Level Agreements en projectplannen Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden moet zijn.
Snapshot	Snapshot	Momentopname	(Servicetransitie) De huidige staat van een configuratie vastgelegd door een discovery tool. Ook gebruikt als synoniem voor een benchmark. Zie uitgangspunt.
Source	Source	Bron	Zie Servicesourcing.
Specification	Specificatie		Een formele definitie van eisen. Een specificatie kan gebruikt worden om technische of operationele eisen te definiëren en kan intern en extern zijn. Veel openbare standaarden bevatten een Code of Practice en een specificatie. De specificatie definieert de standaard waarmee een organisatie kan worden geauditeerd.
Stakeholder	Stakeholder	Belanghebbende	Iedere persoon die belang heeft in een organisatie, project, IT-service et cetera. Stakeholders zijn geïnteresseerd in de activiteiten, doelen, resources of deliverables. Stakeholders kunnen klanten, partners, medewerkers, aandeelhouders, eigenaren et cetera zijn. Zie RACI.
Standard	Standaard	Norm	Een verplichte eis. Bijvoorbeeld ISO/IEC 20000 (een internationale standaard), een interne securitystandaard voor Unix-configuraties, of een nationale overheidsstandaard voor hoe financiële verslaggeving georganiseerd moet worden. De term standaard wordt ook gebruikt om te verwijzen naar een Code of Practice of specificatie uitgegeven door een standaardorganisatie zoals ISO of BSI. Zie richtlijn.
Standard Change	Standaardchange	Standaardwijziging	(Service transitie) Een vooraf goedgekeurde change met laag risico, relatief veelvoorkomend en volgens een procedure of werkinstructie. Bijvoorbeeld het resetten van een password of levering van standaardapparatuur voor een nieuwe medewerker. RFC's zijn niet vereist voor het implementeren van een standaardchange en het loggen en tracken gaat volgens verschillende mechanismen, zoals een Service Request. Zie changemodel.
Standard Operating Procedures (SOP)	Standaardoperations-procedures (SOP)	Standaardoperating-procedures (SOP)	(Serviceproductie) Procedures gebruikt door IT-operationmanagement.
Commercial off the Shelf (COTS)	Standaardpakket		(Service-ontwerp) Applicatiesoftware of middleware die van een derde gekocht kan worden.
Standby	Standby		(Service-ontwerp) Wordt gebruikt om te refereren aan resources die niet nodig zijn om de live IT-service te leveren maar beschikbaar zijn ter ondersteuning van continuïteitsplannen. Bijvoorbeeld een standby data center wordt gebruikt ter ondersteuning bij fast recovery, warm standby of cold standby overeenkomsten.
Statement of requirements (SOR)	Statement of Requirements (SOR)	Programma van eisen	(Service-ontwerp) Document dat alle eisen bevat voor productaankoop of een nieuwe of gewijzigde IT-service. Zie Terms of Reference.
Status	Status		De naam van een vereist veld in veel recordtypes. Het geeft de huidige fase in de levenscyclus van een CI, incident of problem et cetera aan.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Status Accounting	Statusbewaking		(Servicetransitie) De activiteit verantwoordelijk voor het vastleggen en rapporteren van de levenscyclus van elke CI.
Storage Management	Storage Management	Opslagbeheer	(Serviceoperatie) Het proces verantwoordelijk voor management van opslag en onderhoud van data gedurende de levenscyclus.
Failure	Storing		(Serviceproductie) Het niet meer in staat zijn om volgens een specificatie te werken, of om de vereiste output te leveren. De term storing kan gebruikt worden als er naar IT-services, processen, activiteiten, CI's, et cetera wordt gerefereerd. Een storing leidt vaak tot een incident.
Downtime	Storingstijd		(Service-ontwerp) (Serviceproductie) De tijd waarop een CI of IT-service niet beschikbaar is gedurende de openstellingstijd. De beschikbaarheid van een IT-service wordt vaak berekend over de openstellingstijd en de storingstijd.
Strategy	Strategie		(Servicestrategie) een strategisch plan ontworpen om gedefinieerde doelen te bereiken.
Strategic	Strategisch		(Servicestrategie) Het hoogste van drie niveaus van planning en levering (strategisch, tactisch en operationeel). Strategische activiteiten bevatten het bepalen van doelen en langetermijnplanning om overkoepelende visie tot stand te brengen.
Super User	Superuser		(Serviceproductie) Een gebruiker die andere gebruikers helpt en assisteert in de communicatie met de servicedesk of andere afdelingen van de IT-serviceprovider. Superusers leveren ondersteuning bij kleine incidenten en voor training.
Support Hours	Support-uren		(Service-ontwerp) (Serviceproductie) De tijden of uren waarop support beschikbaar is voor gebruikers. Normaal zijn dit de tijden waarop de servicedesk beschikbaar is. Support-uren zouden vastgelegd moeten worden in een Service Level Agreement en kunnen afwijken van openstelling. Bijvoorbeeld openstelling is 24 uur per dag, maar support-uren zijn van 07:00 tot 19:00.
SWOT Analysis	SWOT-analyse		(Continue serviceverbetering) Een techniek om de interne sterke en zwakke punten van een organisatie en de externe kansen en bedreigen in te kaart te brengen en te analyseren. SWOT staat voor Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats.
System	Systeem		Een aantal gerelateerde zaken die samenwerken om een groter doel te bereiken, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • Een computersysteem inclusief hardware, software en applicaties. • Een managementsysteem, inclusief meerdere processen die tegelijk worden gepland en gemanaged. Bijvoorbeeld een kwaliteitsmanagementsysteem. • Een databasemanagementsysteem of besturingsstelsel bestaande uit meerdere softwaremodules ontworpen om verschillende functies uit te voeren.
System Management	System Management	Systeembeheer	Het deel van IT-management dat zich focust op het managen van IT-infrastructuur in plaats van op het proces.
Tactical	Tactisch		Het midden van drie niveaus van planning en levering (strategisch, tactisch, operationeel). De tactische activiteiten bestaan uit de middellangetermijnplanning die vereist is om specifieke doelen - over een periode van weken tot maanden - te bereiken.
Tag	Tag	Markering	(Servicestrategie) Een korte code die wordt gebruikt om een categorie aan te duiden. Bijvoorbeeld markeringen EC1, EC2, EC3, et cetera kunnen worden gebruikt om de verschillende resultaten van de klantuitkomsten te identificeren bij het analyseren en het vergelijken van strategieën. De term 'taggen' wordt gebruikt om te refereren aan de activiteit waarbij een tag wordt toegekend.
Pricing	Tariefstelling	Prijsstelling	(Servicestrategie) De activiteit waarmee wordt vastgesteld voor hoeveel klanten worden gefactureerd.
Technical Observation (TO)	Technical Observation (TO)		(Continue serviceverbetering) Een techniek die gebruikt wordt voor serviceverbetering, probleemonderzoek en beschikbaarheidsmanagement. Technische supportmedewerkers monitoren het gedrag en de performance van IT-services en doen aanbevelingen ter verbetering.
Technical Management	Technisch beheer		De functie die verantwoordelijk is voor het leveren van technische vaardigheden in de ondersteuning van IT-services en het beheer van de IT-infrastructuur. Het technisch beheer definieert de rollen van de betreffende medewerkers, evenals de vereiste tools, processen en procedures. Ook Technische service.
Technical Support	Technische support	Technische ondersteuning	Synoniem for infrastructuurservice.
Technical Service	Technische service		Synoniem voor technisch beheer.
Countermeasure	Tegenmaatregel		Kan refereren aan elk type control. Refereert meestal aan maatregelen die veerkracht, fouttolerantie of betrouwbaarheid van een IT-service verhogen.
Tension Metrics	Tension metrics		(Continue serviceverbetering) Een set gerelateerde metrics, waarin de verbetering aan één metric een negatief effect heeft op een andere. Tension metrics zijn ontworpen om ervoor te zorgen dat er een passend evenwicht wordt bereikt.
Terms of Reference (TOR)	Terms of Reference (TOR)		(Service-ontwerp) Een document dat de vereisten, scope, deliverables, resources en planning specificceert voor een project of een activiteit.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Remediation, Back-out	Terugval (situatie)	Terugrol	(Servicetransitie) Terugval naar een bekende staat na een mislukte change of release.
Test	Test		(Servicetransitie) Een activiteit die ervoor zorgt dat een CI, IT-service, proces et cetera voldoet aan de specificaties of overeengekomen eisen. Zie servicevalidatie en -testen, acceptatie.
Test Environment	Testomgeving		(Servicetransitie) Een gecontroleerde omgeving die gebruikt wordt voor het testen van CI's, samenstellingen, IT-services, processen, et cetera.
Supplier	Toeleverancier	Leverancier	(Servicestrategie) (Service-ontwerp) Een derde, verantwoordelijk voor het leveren van goederen en diensten die nodig zijn om IT-services te leveren. Bijvoorbeeld toeleveranciers van hardware, softwarehandelaren, netwerk- en telecomproviders en outsourcingorganisaties. Zie Underpinning Contracts, leveringsketen.
Supplier and Contract Database (SCD)	Toeleveranciers- en contractendatabase	Leveranciers- en contractendatabase	(Service ontwerp) Een database of gestructureerd document gebruikt om de toeleverancierscontracten te managen gedurende de levenscyclus. De SCD bevat de sleutelcriteria van alle contracten met toeleveranciers en zou onderdeel moeten zijn van het servicekennismanagementsysteem.
Supplier Management	Toeleveranciersmanagement	Leveranciersbeheer	(Service-ontwerp) Het proces dat verantwoordelijk is dat alle contracten met toeleveranciers voldoen aan de behoefte van de business en dat de leveranciers hun contractuele verplichtingen nakomen.
Total Cost of Ownership (TCO)	Total Cost of Ownership (TCO)		(Servicestrategie) Een methode die helpt om investeringsbesluiten te nemen. TCO beoordeelt de kosten van een CI gedurende de gehele levenscyclus, niet alleen de initiële of aankoopkosten. Zie Total Cost of Utilization.
Total Cost of Utilization (TCU)	Total Cost of Utilization (TCU)		(Servicestrategie) Een methode die helpt met investeringsbeslissingen in servicesourcing. TCU beoordeelt de kosten van een IT-service gedurende de gehele levenscyclus van de service. Zie Total Cost of Ownership.
Total Quality Management (TQM)	Total Quality Management (TQM)		(Continue serviceverbetering) Een methode voor het managen van continue verbeteringen door gebruik te maken van een kwaliteitsmanagementsysteem.
Transaction	Transactie		Een discrete (afzonderlijke) functie die wordt uitgevoerd door een IT-service. Bijvoorbeeld, een geldtransactie van een bankrekening naar een andere. Eén enkele transactie kan meerdere toevoegingen, verwijderingen en wijzigingen van data betekenen. Deze worden dan ofwel allemaal uitgevoerd of er wordt geen enkele uitgevoerd.
Transition	Transitie		(Servicetransitie) Een verandering in staat, die overeenkomt met de statusverandering van een CI of IT-service door de levenscyclus.
Transition Planning and Support	Transitieplanning- en -support		(Servicetransitie) Het proces dat verantwoordelijk is voor de planning van alle servicetransitieprocessen en het coördineren van de resources die zij nodig hebben. Deze processen zijn: changemanagement, serviceasset- en configuratiemanagement, release- en deploymentmanagement, servicevalidatie en -testen, evalueren en kennismanagement.
Trend Analysis	Trendanalyse		(Continue serviceverbetering) Analyse van data om tijdgerelateerde patronen te ontdekken. Trendanalyse wordt gebruikt in problemmanagement om algemene fouten of kwetsbare CI's te identificeren. In capaciteitsmanagement wordt trendanalyse gebruikt om toekomstig gedrag te voorspellen. Het wordt ook gebruikt als beheersinstrument om tekortkomingen in IT-servicemanagementprocessen te identificeren.
Tuning	Tunen	Afstellen	De activiteit die ervoor zorgt dat bij changeplanning resources zo efficiënt mogelijk worden ingezet. Het tunen maakt deel uit van performancemanagement, waar ook performancemonitoring onder valt.
Second-line Support	Tweedelijns support	Tweedelijns-ondersteuning	(Serviceproductie) Het tweede hiërarchische niveau van oplosgroepen betrokken bij het oplossen van incidenten en het onderzoeken van problems. Elk niveau beschikt over meer specialistische vaardigheden, heeft meer tijd of andere resources.
Type I Service Provider	Type I serviceprovider		(Servicestrategie) Een interne serviceprovider die deel uitmaakt van een business-unit. Er kunnen meerdere type I serviceproviders zijn in een organisatie.
Type II Service Provider	Type II serviceprovider		(Servicestrategie) Een interne serviceprovider die gedeelde services levert aan meerdere business-units (Shared Services Unit).
Type III Service Provider	Type III serviceprovider		(Servicestrategie) Een serviceprovider die services levert aan externe klanten.
Retire	Uitfaseren	Buiten gebruik stellen	(Servicetransitie) Permanente verwijdering van de IT-service of ander CI uit de productieomgeving. Uitgefaseerd is een stadium in de levenscyclus van veel CI's.
Baseline	Uitgangspunt	Nullijn	(Continue serviceverbetering) Een benchmark gebruikt als referentiepunt; bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Een ITSM-uitgangspunt kan als startpunt fungeren om het effect van een serviceverbeterplan te meten. • Een performance-uitgangspunt kan gebruikt worden om performanceveranderingen te meten gedurende de levenscyclus van een IT-service. • Een configuratiemanagementuitgangspunt kan gebruikt worden om het herstellen van de IT-infrastructuur naar een bekende configuratie mogelijk te maken wanneer de change of release faalt.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Expanded Incident Lifecycle	Uitgebreide incidentlevenscyclus		Gedetailleerde fasering van de levenscyclus van een incident. De fasen zijn detectie, diagnose, reparatie, herstel, hervatting. De uitgebreide incidentlevenscyclus wordt gebruikt om alle bijdragen aan de impact van incidenten te begrijpen en om te plannen hoe deze te controleren of te verminderen.
Outcome	Uitkomst	Resultaat	Het resultaat van het uitvoeren van een activiteit, als gevolg van een proces, het leveren van een IT-service, et cetera. De term uitkomst wordt gebruikt om te refereren aan het 'bedoelde' resultaat alsook het daadwerkelijke resultaat. Zie doelstelling.
Rollout	Uitrol		(Service transitie) Synoniem voor deployment. Wordt vaak gebruikt om te refereren aan complexe of gefaseerde deployments over verschillende locaties.
Fulfilment	Uitvoering		Uitvoeren van activiteiten om aan een vereiste te voldoen. Bijvoorbeeld door het leveren van een nieuwe IT-service of het voldoen aan een Service Request.
Diagnostic Script	Uitvraagscript	Diagnosescript	Een gestructureerde reeks vragen die het servicedesk personeel gebruikt om zeker te weten dat ze de juiste vragen stellen, en om ze te helpen om incidenten te classificeren, op te lossen, en toe te kennen. Uitvraagscripts kunnen ook voor gebruikers beschikbaar gesteld worden om ze te helpen om hun eigen incidenten te analyseren en op te lossen.
Underpinning Contract (UC)	Underpinning Contract (UC)		(Service-ontwerp) Een contract tussen een IT-serviceprovider en een derde partij. Deze partij levert goederen of services die de levering van een IT-service aan een klant ondersteunen. Het Underpinning Contract definieert de doelen en verantwoordelijkheden om Service Level Targets in een SLA te behalen.
Unit Cost	Unitkosten		(Servicestrategie) De kosten die de IT-serviceprovider maakt per component of IT-service, bijvoorbeeld de kosten voor één desktop-PC of één transactie.
Urgency	Urgentie		(Service transitie) (Service-ontwerp) Geeft aan hoe lang het zal duren tot een incident, problem of change een significante impact op de business heeft. Zo kan een incident met een hoge impact een lage urgentie hebben, als het pas impact krijgt aan het eind van het financiële jaar. Impact en urgentie worden gebruikt om een prioriteit toe te kennen.
Use Case	Use case		(Service-ontwerp) Een techniek om functionaliteit en doelen te definiëren en om tests te ontwerpen. Use cases definiëren realistische scenario's die de wisselwerking beschrijven tussen gebruikers en een IT-service of systeem. Zie changescenario.
Utility	Utility		(Servicestrategie) Functionaliteit die een product of service aanbiedt om aan een bepaalde behoefte tegemoet te komen. Utility wordt vaak samengevat als 'wat het doet'. Zie service-utility.
Validation	Validatie		(Service transitie) Een activiteit die ervoor zorgt dat een nieuwe of gewijzigde IT-service, proces, plan of andere deliverable voldoet aan de behoeftes van de business. Validatie zorgt ervoor dat aan de bedrijfseisen wordt voldaan, ook al zijn deze veranderd ten opzichte van het originele ontwerp. Zie verificatie, acceptatie, kwalificatie, servicevalidatie en -testen.
Value for Money	Value for Money		Een informele meting van kosteneffectiviteit. Value for Money wordt vaak gebaseerd op een vergelijking met de kosten voor alternatieven. Zie kosten-batenanalyse.
Value on Investment (VOI)	Value on Investment (VOI)		(Continue serviceverbetering) Een meting van de verwachte winst van een investering. VOI neemt hierin zowel financiële als niet in geld uit te drukken winst mee. Zie Return on Investment (ROI).
Variable Cost	Variabele kosten		(Servicestrategie) Kosten die afhangen van hoe vaak de IT-service wordt gebruikt, hoe veel producten worden gemaakt, het aantal en type gebruikers, of andere factoren die niet vooraf kunnen worden vastgesteld. Zie Variable Cost Dynamics.
Variable Cost Dynamics	Variable Cost Dynamics		(Servicestrategie) Een techniek om inzicht te krijgen in de manier waarop alle complexe variabele elementen van de levering van IT-services de totale kosten beïnvloeden.
Variance	Variantie		Het verschil tussen een geplande waarde en de uiteindelijk gemeten waarde. Wordt veel gebruikt door financieel management, capaciteitsmanagement en servicelevelmanagement. Kan echter worden toegepast op ieder gebied waarvoor plannen worden gemaakt.
Fixed Facility	Vaste faciliteit	Permanente voorziening	(Service-ontwerp) Een permanent gebouw, beschikbaar voor gebruik wanneer het continuïteitsplan dat vraagt. Zie hersteloptie, verplaatsbare faciliteit.
Fixed Cost	Vaste kosten		(Servicestrategie) Kosten die niet veranderen door het gebruik van een IT-service. Bijvoorbeeld de kosten van de serverhardware. Zie variabele kosten.
Resilience	Veerkracht		(Service-ontwerp) De capaciteit van een CI of IT-service om zich tegen storingen te beschermen of snel te herstellen na storingen. Bijvoorbeeld een gepantserde kabel zal minder snel kapot gaan dan een gewone. Zie fouttolerantie.
Verification	Verificatie		(Service transitie) Een activiteit die ervoor zorgt dat een nieuwe of gewijzigde IT-service, proces, plan of andere deliverable compleet, accuraat en betrouwbaar is. Verificatie zorgt er ook voor dat de deliverable overeenkomt met de ontwerpsspecificaties. Zie validatie, acceptatie, servicevalidatie en -testen.

ITIL® V3 Glossary NLv02, 4 December 2008

Engelse term	Term in het Nederlands	Alternatieve Nederlandse term	Definitie
Verification and Audit	Verificatie en audit		(Service transitie) De activiteiten die ervoor zorgen dat de informatie in de CMDB accuraat is en dat alle CI's geïdentificeerd zijn en zijn opgenomen in de CMDB. Verificatie omvat routinechecks die deel uitmaken van andere processen, bijvoorbeeld het serienummer van een desktop-PC verifiëren als een gebruiker een incident registreert. Een audit is een periodieke, formele controle.
Portable Facility	Verplaatsbare faciliteit	Mobiele voorziening	(Service design) Een prefab gebouw of groot voertuig dat wordt geleverd door een derde en naar een andere locatie wordt verplaatst als een continuïteitsplan dit vereist. Zie hersteloptie, vaste faciliteit.
Version	Versie		(Service transitie) Een versie wordt gebruikt om een specifiek uitgangspunt (baseline) of CI te identificeren. Versies gebruiken een naamgevingsconventie die helpt om de volgorde of datum van ieder uitgangspunt te identificeren. Zo bevat versie 3 van de salarisadministratie functionaliteit uit versie 2.
Confidentiality	Vertrouwelijkheid		(Service-ontwerp) Een securityprincipe dat vereist dat data alleen toegankelijk zijn voor geautoriseerde personen.
Fishbone Diagram	Visgraatdiagram		Synoniem voor Ishikawa-diagram.
Vision	Visie		Een beschrijving van wat de organisatie in de toekomst wil zijn. Hoger management formuleert de visie en gebruikt deze om de cultuur en de strategische planning te beïnvloeden.
Vital Business Function (VBF)	Vital Business Function (VBF)		(Service-ontwerp) Een functie of bedrijfsproces dat essentieel is voor het succes van de business. Vital Business Functions zijn een belangrijke overweging voor businesscontinuïteitsmanagement, IT Service Continuity Management en beschikbaarheidsmanagement.
Maturity	Volwassenheid		(Continue serviceverbetering) Een meting van de betrouwbaarheid, efficiency en effectiviteit van een proces, functie, organisatie, et cetera. De meest volwassen processen en functies worden formeel op één lijn gebracht met bedrijfsdoelen en – strategie, en worden ondersteund door een framework voor continue verbetering.
Maturity Level	Volwassenheidsniveau		Een benoemd niveau in een volwassenheidsmodel zoals het Capability Maturity Model Integration van Carnegie Mellon.
Value Chain	Waardeketen		(Service strategie) Een keten van processen die een product of service creëert die waarde biedt aan een klant. Iedere stap van de keten bouwt voort op de eerdere stappen en draagt bij aan het product of de service als geheel. Zie waardenetwerk.
Value Network	Waardenetwerk		(Service strategie) Een complexe reeks van relaties tussen twee of meer groepen of organisaties. Waarde wordt gecreëerd door uitwisseling van kennis, informatie, goederen en services. Zie waardeketen, partnerschap.
Warm Standby	Warm standby		Synoniem voor intermediate recovery.
Warranty	Warranty		(Service strategie) Een belofte of garantie dat een product of service aan de overeengekomen eisen zal voldoen. Zie servicevalidatie en -testen, servicewarranty.
Reciprocal Arrangement	Wederzijdse afspraken		(Service-ontwerp) Een hersteloptie. Een overeenkomst tussen twee organisaties om in geval van nood middelen te delen. Bijvoorbeeld de ruimte van een data center of het gebruik van een mainframe.
Work Instruction	Werkinstructie		Een document met instructies die precies specificeren welke stappen gevolgd moeten worden om een activiteit uit te voeren. Een werkinstructie is gedetailleerder dan een procedure en wordt alleen gemaakt als gedetailleerde instructie nodig is.
Workload	Werklast		De resources die nodig zijn om een identificeerbaar deel van een IT-service te leveren. Werklasten kunnen worden opgedeeld in gebruikers(groepen) of functies binnen de IT-service. Dit wordt gebruikt om de analyse van de capaciteit, performance en gebruik van CI's en IT-services te ondersteunen. De term werklast wordt soms gebruikt als synoniem voor doorvoer.
Work in Progress (WIP)	Work in Progress (WIP)	Werk in uitvoering	Een status die betekent dat activiteiten gestart zijn, maar nog niet voltooid. Het wordt algemeen gebruikt als status voor incidenten, problemen en changes.
Workaround	Workaround		(Serviceproductie) De impact van een incident of probleem waar nog geen volledige oplossing voor beschikbaar is verminderen of elimineren, bijvoorbeeld door een falend CI opnieuw op te starten. Workarounds voor problemen worden gedocumenteerd in Known Error-records. Workarounds voor incidenten die niet gerelateerd zijn aan problemrecords worden gedocumenteerd in het incidentrecord.