

ITIL® Nederlandse woordenlijst, v1.0, 9 januari 2012
gebaseerd op de Engelse glossary v1.0, 29 juli 2011



ITIL® woordenlijst met termen, definities en afkortingen

Nederlands

Deze woordenlijst kan gratis gedownload worden.
Ga naar www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx

Dankwoord

Wij willen graag Ashley Hanna (HP) en Stuart Rance (HP) bedanken voor hun bijdrage en steun bij de ontwikkeling van de originele woordenlijst in het Engels in mei 2007, en Ashley Hanna in het bijzonder voor de herziening in juli 2011.

Wij zijn ook dank verschuldigd aan iedereen die heeft bijgedragen aan de edities van de ITIL kernboeken uit 2007 en 2011. Voor een volledige lijst van bijdragen bezoekt u www.iti1-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx

Wij zijn itSMF Nederland erkentelijk voor de vertaling en beoordeling van de Nederlandse versie van de herziene woordenlijst, met name de volgende personen:

Nick Bakker, KPN Consulting,
Jeroen Bronkhorst, Hewlett Packard Nederland B.V.,
Roelof van der Kamp,
René Posthumus, BT Advise,
José Stijntjes, itSMF NL,

naast Nick Bakker, Hans van Bemmelen, Maarten Bordewijk, Jeroen Bronkhorst, Michiel Croon, Arjen Droog, Wim Hoving, Alexander Kist, Liesbeth Riekwel, René Posthumus, Roger Tournois, Joost van Zuilen en, Bianca van Westerhuis die in 2007 hebben bijgedragen.

Termen en definities

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
acceptance	acceptatie	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. <i>See also</i> service acceptance criteria.	Formele overeenkomst dat een IT-dienst, proces, plan of ander resultaat volledig, nauwkeurig en betrouwbaar is en voldoet aan gedetailleerde vereisten. Acceptatie wordt veelal voorafgegaan door een evaluatie of test en is vaak nodig voor de volgende fase in een project of proces. <i>Zie ook</i> dienstacceptatiecriteria.
access management	toegangsbeheer / access management	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het toegankelijk maken van IT-diensten, gegevens, of andere bedrijfsmiddelen voor gebruikers. Toegangsbeheer helpt de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van bedrijfsmiddelen te beschermen door te garanderen dat alleen geautoriseerde gebruikers ze kunnen bekijken of veranderen. Toegangsbeheer implementeert het beleid van informatiebeveiligingsbeheer en wordt soms rechtenbeheer of identiteitsbeheer genoemd.
account manager	accountmanager	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by type III service providers when dealing with external customers.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Lijkt op de rol van bedrijfsrelatiemanager, maar heeft meer commerciële aspecten. Meestal gebruikt bij type III dienstenaanbieders bij het omgaan met externe klanten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
accounting	boekhouden / accounting	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het identificeren van de daadwerkelijke leveringskosten van de IT-diensten, voor het vergelijken van deze kosten met de gebudgetteerde kosten, en voor het managen van de verschillen.
accounting period	boekingsperiode	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. <i>See also</i> financial year.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een periode (veelal een jaar) waarvoor budgetten, kosten, afschrijvingen en andere financiële berekeningen worden gemaakt. <i>Zie ook</i> financieel jaar.
accredited	geaccrediteerd	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Officieel geautoriseerd zijn voor de uitvoering van een rol. Een geaccrediteerde organisatie kan bijvoorbeeld geautoriseerd zijn om trainingen te verzorgen of om audits uit te voeren.
active monitoring	actieve bewaking/ actieve monitoring	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. <i>See also</i> passive monitoring.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Monitoren van een configuratie-item of een IT-dienst met gebruik van geautomatiseerde reguliere controles om de huidige status te vaststellen. <i>Zie ook</i> passieve monitoring.
activity	activiteit	A set of actions designed to achieve a particular result. Activities are usually defined as part of processes or plans, and are documented in procedures.	Een reeks acties waarmee een bepaald resultaat wordt gerealiseerd. Activiteiten worden veelal gedefinieerd als onderdeel van processen of plannen, en worden gedocumenteerd in procedures.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
agreed service time (AST)	overeengekomen openstellingstijd	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een synoniem voor openstelling, algemeen gebruikt in formele berekeningen van beschikbaarheid. <i>Zie ook</i> storingstijd.
agreement	overeenkomst	A document that describes a formal understanding between two or more parties. An agreement is not legally binding, unless it forms part of a contract. <i>See also</i> operational level agreement; service level agreement.	Een document dat een formele afspraak tussen twee of meer partijen beschrijft. Een overeenkomst is niet juridisch bindend tenzij het onderdeel van een contract is. <i>Zie ook</i> operationeel niveau-overeenkomst, dienstenniveau-overeenkomst.
alert	alarm / alert	<i>(ITIL Service Operation)</i> A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Waarschuwing dat een drempelwaarde is bereikt, er iets is veranderd, of er een fout is opgetreden. Een alarm wordt vaak gecreëerd en beheerd door systeembeheerinstrumenten en worden beheerd door het eventbeheerproces.
analytical modelling	analytisch modelleren	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. <i>See also</i> modelling; simulation modelling.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp) (ITIL Servicestrategie)</i> Een techniek die gebruik maakt van wiskundige modellen om het gedrag van een configuratie-item of een IT-dienst te voorspellen. Analytische modellen worden algemeen gebruikt in capaciteitsbeheer en beschikbaarheidsbeheer. <i>Zie ook</i> modelleren; simulatiemodellering.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
application	toepassing / applicatie	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. See also application management; application portfolio.	Software die werkzaamheden uitvoert die vereist zijn voor een IT-dienst. Elke applicatie kan onderdeel zijn van meer dan een IT-dienst. Een applicatie wordt uitgevoerd op een of meer servers of clients. <i>Zie ook</i> applicatiebeheer, applicatieportfolio.
application management	applicatiebeheer / applicatiemanagement	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> De functie die verantwoordelijk is voor het beheren van applicaties tijdens hun levenscyclus.
application portfolio	applicatieportfolio	<i>(ITIL Service Design)</i> A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een gegevensbestand of gestructureerd document voor het beheren van applicaties tijdens hun levenscyclus. De applicatieportfolio bevat de kernattributen van alle applicaties. De applicatie-portfolio wordt soms geïmplementeerd als onderdeel van de dienstenportfolio, of als onderdeel van het configuratiebeheersysteem (CMS).
application service provider (ASP)	applicatiediensten-aanbieder/ application service provider (ASP)	<i>(ITIL Service Design)</i> An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een externe leverancier die IT-diensten levert, met applicaties die worden uitgevoerd in het pand van de leverancier. Gebruikers hebben toegang tot de applicaties door middel van netwerkverbindingen met de dienstenaanbieder.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
application sizing	applicatiesizing	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> De activiteit die verantwoordelijk is voor het inzicht in de vereiste middelen om nieuwe - of aangepaste applicaties te ondersteunen. Applicatiesizing helpt om te garanderen dat de IT-dienst voldoet aan de afgesproken dienstenniveaudoelstellingen voor capaciteit en performance.
architecture	architectuur	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> De structuur van een systeem of IT-dienst, inclusief de relaties tussen de componenten en de omgeving waarin ze zich bevinden. Standaarden en richtlijnen die het ontwerp en de ontwikkeling van het systeem leiden, worden ook gerekend tot de architectuur.
assembly	samengestelde component (samenstelling)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. <i>See also</i> build; component CI.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een configuratie-item dat is samengesteld uit een aantal andere configuratie-items. Bijvoorbeeld een serverconfiguratie-item kan CPU's, disks, geheugen et cetera bevatten, een IT-dienstconfiguratie-item kan hardware, software en andere configuratie-items bevatten. <i>Zie ook</i> samenstellen, componentconfiguratie-item.
assessment	beoordeling / assessment	Inspection and analysis to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. <i>See also</i> audit.	Onderzoek en analyse om te controleren of een standaard of een geheel aan richtlijnen wordt nageleefd, dat registraties accuraat zijn, of dat efficiëntie en effectiviteitsdoeleinden worden gerealiseerd. <i>Zie ook</i> audit.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
asset	bedrijfsmiddel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. <i>See also</i> customer asset; service asset; strategic asset.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Elk middel of vaardigheid. Bedrijfsmiddelen van een dienstenaanbieder bevatten alles dat kan bijdragen aan de levering van een dienst. Bedrijfsmiddelen kunnen horen tot de volgende types: management, organisatie, proces, kennis, mensen, informatie, applicaties, infrastructuur of financieel kapitaal. <i>Zie ook</i> klantenbedrijfsmiddel, dienstenbedrijfsmiddel, strategisch bedrijfsmiddel.
asset management	bedrijfsmiddelenbeheer / assetmanagement	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. <i>See also</i> service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een generieke activiteit of proces dat verantwoordelijk is voor het volgen en rapporteren van de waarde en het eigendom van bedrijfsmiddelen tijdens hun levenscyclus. <i>Zie ook</i> vaste activabeheer, softwarebedrijfsmiddelenbeheer.
asset register	activaregister	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. <i>See also</i> fixed asset management.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Lijst van vaste activa, waarvan het eigendom en de waarde zijn vastgelegd. <i>Zie ook</i> vaste activabeheer.
asset specificity	karakteristiek kenmerk	<i>(ITIL Service Strategy)</i> One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een of meer kenmerken van een bedrijfsmiddel die het bedrijfsmiddel buitengewoon nuttig maken voor een bepaald doel. Een karakteristiek kenmerk kan het nut van dat bedrijfsmiddel voor andere doeleinden beperken.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
attribute	kenmerk	<i>(ITIL Service Transition)</i> A piece of information about a configuration item. Examples are name, location, version number and cost. Attributes of CIs are recorded in a configuration management database (CMDB) and maintained as part of a configuration management system (CMS). <i>See also</i> relationship; configuration management system.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een deel van de informatie over een configuratie-item, zoals naam, locatie, versienummer of kosten. Configuratie-itemattributen worden geregistreerd in een configuratiemanagementgegevensbestand (CMDB) en worden onderhouden als onderdeel van een configuratie-managementsysteem (CMS). <i>Zie ook</i> relatie; configuratiebeheersysteem.
audit	audit / controle	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. <i>See also</i> assessment; certification.	Formeel onderzoek en verificatie of een bepaalde standaard of geheel van richtlijnen is gevolgd, registraties correct zijn, of dat efficiëntie- en effectiviteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd. Een audit kan worden uitgevoerd door zowel interne als externe groepen. <i>Zie ook</i> certificatie, beoordeling.
authority matrix	bevoegdhedenmatrix	<i>See</i> RACI.	Synoniem voor RACI.
automatic call distribution (ACD)	automatic call distribution (ACD)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Gebruik van informatie-technologie om een inkomend telefoongesprek zo snel mogelijk aan de meest geschikte persoon toe te wijzen. ACD wordt soms automated call distribution genoemd.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
availability	beschikbaarheid	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het vermogen van een IT-dienst of een configuratie-item om de overeengekomen functie te leveren op het moment dat het vereist is. Beschikbaarheid wordt bepaald door betrouwbaarheid, onderhoudbaarheid, ondersteunbaarheid, performance en security. Beschikbaarheid wordt veelal als percentage berekend. Deze berekening is meestal gebaseerd op de openstellingstijd en de storingstijd. Het is best practice om beschikbaarheid van een IT-dienst te berekenen met gemeten bedrijfsresultaat.
availability management (AM)	beschikbaarheidsbeheer / beschikbaarheidsmanagement	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. See also availability management information system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het proces dat verantwoordelijk is om te garanderen dat IT-diensten voldoen aan de huidige en toekomstige beschikbaarheidsbehoeften van de bedrijfsvoering, op een kosteneffectieve en tijdige manier. Beschikbaarheidsbeheer bepaalt, analyseert, plant, meet en verbetert alle aspecten van de beschikbaarheid van IT-diensten. En garandeert dat alle IT-infrastructuren, processen, instrumenten, rollen enz. geschikt zijn voor de afgesproken dienstenniveaudoelen voor beschikbaarheid. <i>Zie ook</i> beschikbaarheidsbeheerinformatiesysteem.
availability management information system (AMIS)	beschikbaarheidsbeheer-informatiesysteem / beschikbaarheidsmanagement-informatiesysteem (BMI)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een geheel van instrumenten, gegevens en informatie dat wordt gebruikt om beschikbaarheidsbeheer te ondersteunen. <i>Zie ook</i> dienstenkennisbeheersysteem.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
availability plan	beschikbaarheidsplan	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een plan om te garanderen dat aan bestaande en toekomstige beschikbaarheidsvereisten wordt voldaan op een kosteneffectieve manier.
back-out	backout	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that restores a service or other configuration item to a previous baseline. Back-out is used as a form of remediation when a change or release is not successful.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een activiteit die een dienst of een ander configuratie-item terugzet op een eerder uitgangspunt. Backout wordt gebruikt als een vorm van herstel wanneer een wijziging of uitgifte niet lukt.
backup	backup	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Serviceproductie)</i> Het kopiëren van gegevens om deze tegen verlies van integriteit en beschikbaarheid te beschermen.
balanced scorecard	balanced scorecard (BSC)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een managementinstrument ontwikkeld door Robert Kaplan (Harvard Business School) en David Norton. Een BSC maakt het mogelijk om een strategie in kritieke prestatie-indicatoren op te delen. De prestatie wordt vergeleken met de KPI's om te demonstreren hoe goed de strategie wordt gerealiseerd. Een BSC heeft vier hoofddomeinen, die elk een klein aantal KPI's hebben. Op verschillende detailniveaus door de gehele organisatie wordt met dezelfde vier domeinen rekening gehouden.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
baseline	uitgangspunt nulmeting/ nullijn/	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan • A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service • A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails. <p>See also benchmark.</p>	<p><i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Servicetransitie)</i> Een momentopname die wordt gebruikt als referentiepunt. Er kunnen in een periode veel momentopnames genomen en geregistreerd worden maar slechts enkelen worden gebruikt als uitgangspunt. Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een ITSM-uitgangspunt kan als startpunt fungeren om het effect van een dienstverbeterplan te meten. • Een prestatie-uitgangspunt kan gebruikt worden om prestatieveranderingen te meten tijdens de levenscyclus van een IT-dienst. • Een configuratie-uitgangspunt kan gedeeltelijk gebruikt worden voor herstel van de IT-infrastructuur naar een bekende configuratie, wanneer een wijziging of uitgifte faalt. <p>Zie ook benchmark</p>
benchmark	benchmark	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See also benchmarking; baseline.</p>	<p><i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Servicetransitie)</i> Een uitgangspunt dat wordt gebruikt om gerelateerde gegevensreeksen te vergelijken als onderdeel van het benchmarken. Bijvoorbeeld: een recente momentopname van een proces kan vergeleken worden met een eerder uitgangspunt van dat proces of een huidig uitgangspunt kan worden vergeleken met bedrijfstakgegevens of best practice. Zie ook benchmarking; uitgangspunt.</p>

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
benchmarking	benchmarkeren	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het vergelijken van een benchmark met gerelateerde gegevensreeksen zoals een recentere momentopname, bedrijfstakgegevens of best practice. De term benchmarkeren wordt ook gebruikt voor het creëren van een reeks benchmarks tijdens langere tijd. De resultaten worden vervolgens vergeleken om vooruitgang of verbetering te meten. Dit proces wordt niet in detail beschreven in de ITIL-kernpublicaties.
Best Management Practice (BMP)	Best Management Practice (BMP)	The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms.	De Best Management Practice-portfolio is eigendom van the Cabinet Office, onderdeel van de Britse regering. Na eerder eigendom van CCTA en OGC te zijn geweest werden de BMP-functies in juni 2010 verhuisd naar the Cabinet Office. De BMP-portfolio bevat richtlijnen over IT-dienstenbeheer en project-, programma-, risico-, portfolio- en waardebeheer. Er zijn ook een management maturity model en gerelateerde woordenlijsten met termen.
best practice	best practice	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Bewezen activiteiten of processen die met succes door meerdere organisaties zijn gebruikt. ITIL is een voorbeeld van best practice.
billing	facturering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. See also pricing.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Deel van het doorbelastingsproces. Facturering is de activiteit die verantwoordelijk is voor het maken van een factuur of rekening en dat het geld van de klanten wordt verkregen. Zie ook prijs opmaken.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
brainstorming	brainstormen	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Serviceproductie)</i> Een techniek die een team helpt om ideeën te genereren. Review van de ideeën gebeurt pas na de brainstormsessie. Brainstormen wordt vaak gebruikt door probleembeheer om mogelijke oorzaken te achterhalen.
British Standards Institution (BSI)	British Standards Institution (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See also www.bsi-global.com for more information. See also International Organization for Standardization.	Nationaal standaardisatieorgaan in het Verenigd Koninkrijk, dat verantwoordelijk is voor het creëren en onderhouden van Britse standaarden. Zie ook www.bsi-global.com voor meer informatie. Zie ook International Standards Organization (ISO).
budget	budget	A list of all the money an organization or business unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See also budgeting; planning.	Een lijst van al het geld dat een organisatie of bedrijfsonderdeel van plan is te ontvangen en uit te geven in een specifieke periode. Zie ook budgettering, planning.
budgeting	budgettering / begroten	The activity of predicting and controlling the spending of money. Budgeting consists of a periodic negotiation cycle to set future budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current budgets.	De activiteit van het voorspellen en beheersen van de uitgaven. Bestaat uit een periodieke onderhandelingscyclus om toekomstige budgetten vast te stellen (veelal jaarlijks) en het dagelijks bewaken en bijstellen van huidige begrotingen.
build	bouwen / samenstellen	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. See also configuration baseline.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> De activiteit van het samenstellen van een aantal configuratie-items om een deel van een IT-dienst te creëren. De term wordt ook gebruikt voor een uitgifte die is geautoriseerd voor distributie, zoals het samenstellen van een server of een laptop. Zie ook configuratieuitgangspunt.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
build environment	bouwomgeving / samenstellingsomgeving	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een gecontroleerde omgeving waar applicaties, IT-diensten en andere samenstellingen worden samengevoegd voordat ze naar een test- of productie-omgeving worden verplaatst.
business	bedrijf	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een algemene bedrijfseenheid of organisatie die bestaat uit een aantal bedrijfsonderdelen. In de context van ITSM, bevat de term zowel de openbare sector en verenigingen zonder winstoogmerk, als bedrijven. Een IT-dienstenaanbieder verleent IT-diensten aan een klant binnen een bedrijf. De IT-dienstenaanbieder kan deel uitmaken van hetzelfde bedrijf als zijn klant (interne dienstenaanbieder) of van een ander bedrijf (externe dienstenaanbieder).
business capacity management	bedrijfscapaciteitsbeheer / bedrijfscapacity-management	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. <i>See also</i> service capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> In de context van ITSM is bedrijfscapaciteitsbeheer een subproces van capaciteitsbeheer dat verantwoordelijk is voor inzicht in toekomstige bedrijfsvereisten die gebruikt worden in het capaciteitsplan. <i>Zie ook</i> capaciteitsplanning; componentcapaciteitsbeheer.
business case	business case	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. <i>See also</i> cost benefit analysis.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Verantwoording voor een belangrijke uitgave. Bevat informatie over kosten, voordelen, opties, risico's, en mogelijke problemen. <i>Zie ook</i> Kosten-batenanalyse.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
business continuity management (BCM)	bedrijfscontinuïteits-beheer / bedrijfscontinuïteits-management (BCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het bedrijfsproces dat verantwoordelijk is voor het beheersen van risico's die een bedrijf ernstig kunnen schaden. Bedrijfscontinuïteitsbeheer beschermt de waarden van de belangrijkste stakeholders, de reputatie, de merknaam en waarde creërende activiteiten. Het proces bevat het reduceren van risico's tot een aanvaardbaar niveau en het maken van plannen voor herstel van bedrijfsprocessen wanneer de bedrijfsvoering verstoord is. Bedrijfscontinuïteitsbeheer bepaalt de doelstellingen, scope en vereisten voor IT-servicecontinuïteits-beheer.
business continuity plan (BCP)	bedrijfscontinuïteitsplan (BCP)	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of continuity plans.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een plan dat de vereiste stappen voor het herstellen van bedrijfsprocessen na een storing definieert. Het plan identificeert ook de aanleiding voor activering, de mensen die betrokken moeten worden, de communicatie, et cetera. IT-dienstencontinuïteitsplannen zijn een substantieel onderdeel van continuïteitsplannen.
business customer	bedrijfsklant	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De ontvanger van een product of dienst van een bedrijf. Bijvoorbeeld: als het bedrijf een autofabrikant is, dan is de bedrijfsklant iemand die een auto koopt.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
business impact analysis (BIA)	bedrijfsimpactanalyse (BIA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Bedrijfsimpactanalyse is de activiteit in bedrijfscontinuïteitsbeheer die essentiële bedrijfsfuncties en hun afhankelijkheden identificeert. Deze afhankelijkheden bevatten onder meer leveranciers, mensen, andere bedrijfsprocessen, IT-diensten, et cetera. Bedrijfsimpactanalyse definieert de herstellereisten voor IT-diensten. Deze vereisten bevatten de beoogde hersteltijd, beoogde herstelpunten, en minimale dienstenniveaudoelen voor elke IT-dienst.
business objective	bedrijfsdoelstelling	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De doelstelling van een bedrijfsproces, of van de bedrijfsvoering als geheel. Bedrijfsdoelstellingen ondersteunen de bedrijfsvisie, geven richting aan de IT-strategie, en worden vaak ondersteund door IT-diensten.
business operations	bedrijfsvoering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Dagelijkse uitvoering, bewaking en management van bedrijfsprocessen.
business perspective	bedrijfsperspectief	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Onderling begrip tussen de IT dienstenaanbieder en het bedrijf voor elkaars gezichtspunten en posities

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
business process	bedrijfsproces	A process that is owned and carried out by the business. A business process contributes to the delivery of a product or service to a business customer. For example, a retailer may have a purchasing process that helps to deliver services to its business customers. Many business processes rely on IT services.	Een proces dat eigendom is van en uitgevoerd wordt door een bedrijf. Een bedrijfsproces draagt bij aan de levering van een product of service aan een bedrijfsklant. Bijvoorbeeld, een winkelier kan een inkoopproces hebben dat helpt om diensten te leveren aan klanten. Veel bedrijfsprocessen steunen op IT-diensten.
business relationship management	bedrijfsrelatiebeheer	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het onderhouden van een positieve relatie met klanten. Bedrijfsrelatiebeheer identificeert de behoeften van klanten en garandeert dat de dienstenaanbieder aan deze behoeften kan voldoen met een geschikte dienstencatalogus. Dit proces is sterk verbonden met dienstenniveaubeheer.
business relationship manager (BRM)	klantrelatiebeheerder	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Rol die verantwoordelijk is voor het onderhouden van de relatie met een of meer klanten. Deze rol wordt vaak gecombineerd met de servicelevelmanagerrol.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
business service	bedrijfsdienst	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. <i>See also</i> customer-facing service.	Een dienst die geleverd wordt aan bedrijfsklanten door bedrijfsonderdelen. Bijvoorbeeld: levering van financiële diensten aan de klanten van een bank, of levering van goederen aan de klanten van een winkel. Succesvolle levering van bedrijfsdiensten is vaak afhankelijk van één of meer IT-diensten. Een bedrijfsdienst kan bijna volledig bestaan uit een IT-dienst, zoals een online bankdienst of een externe website waar bestellingen geplaatst kunnen worden door bedrijfsklanten. <i>Zie ook</i> klantgerichte dienstverlening
business service management	bedrijfsdienstenbeheer / businessservice-management (BSM)	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Het beheer van bedrijfsdiensten die geleverd worden aan bedrijfssklanten. Bedrijfsdienstenbeheer wordt uitgevoerd door bedrijfsonderdelen.
business unit	bedrijfsonderdeel / business-unit	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Onderdeel van een bedrijf met eigen plannen, meetwaarden, inkomsten en kosten. Elk bedrijfsonderdeel is eigenaar van bedrijfsmiddelen en gebruikt deze om waarde te creëren voor klanten in de vorm van goederen en services.
call	telefoongesprek	<i>(ITIL Service Operation)</i> A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een telefoongesprek voor de servicedesk van een gebruiker. Het gesprek kan resulteren in een incident of in het loggen van een dienstverleningsverzoek.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
call centre	callcenter	<i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. <i>See also</i> service desk.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een organisatie of bedrijfsonderdeel dat grote aantallen inkomende en uitgaande telefoongesprekken verwerkt. <i>Zie ook</i> servicedesk.
call type	type verzoek	<i>(ITIL Service Operation)</i> A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een categorie die wordt gebruikt om inkomende verzoeken bij een servicedesk te onderscheiden. Veelvoorkomende types zijn: incident, dienstverleningsverzoek en klacht.
capability	vaardigheid / capability	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. <i>See also</i> resource.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Het vermogen van een organisatie, persoon, proces, applicatie, IT-dienst of ander configuratie-item om een activiteit uit te voeren. Vaardigheden zijn ontastbare bedrijfsmiddelen van een organisatie. <i>Zie ook</i> middel.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See www.sei.cmu.edu/cmmi for more information. See also maturity.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een procesverbeteringsaanpak ontwikkeld door het Software Engineering Institute van Carnegie Mellon University. CMMI biedt organisaties essentiële elementen van effectieve processen. Het kan procesverbeteringen in goede banen leiden bij een project, een afdeling, of de gehele organisatie. CMMI helpt om traditioneel gescheiden organisatorische functies te integreren, procesverbeteringsdoelen en prioriteiten te stellen, biedt een leidraad voor kwaliteitsprocessen, en zorgt voor een referentiepunt voor het evalueren van de huidige processen. Zie ook www.sei.cmu.edu/cmmi . Zie ook continue serviceverbetering, volwassenheid.
capacity	capaciteit	<i>(ITIL Service Design)</i> The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> De maximale doorvoer die een configuratie-item of IT-dienst kan leveren. Voor sommige CI-typen kan capaciteit de grootte of het volume zijn, bijvoorbeeld een diskdrive.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
capacity management	capaciteitsbeheer / capaciteitsmanagement	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub-processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. <i>See also</i> capacity management information system.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Het proces dat verantwoordelijk is om te garanderen dat de capaciteit van IT-diensten en IT-infrastructuur voldoet aan de afgesproken capaciteit- en prestatie vereisten, op een tijdige en kosteneffectieve manier. Capaciteitsbeheer kijkt naar alle vereiste middelen voor het leveren van een IT-dienst en zorgt ervoor dat voldaan wordt aan zowel de huidige als de toekomstige capaciteits- en prestatiebehoeften van de bedrijfsvoering. Capaciteitsbeheer bevat drie subprocessen: bedrijfscapaciteitsbeheer, servicecapaciteitsbeheer en componentcapaciteitsbeheer. <i>Zie ook</i> capaciteitsbeheerinformatiesysteem.
capacity management information system (CMIS)	capaciteitsbeheer-informatiesysteem / capaciteitsmanagement-informatiesysteem (CMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support capacity management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een geheel van instrumenten, gegevens en informatie dat gebruikt wordt om capaciteitsbeheer te ondersteunen. <i>Zie ook</i> dienstenkennisbeheersysteem.
capacity plan	capaciteitsplan	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een plan dat gebruikt wordt om de vereiste middelen voor het leveren van een IT-dienst te beheren. Het plan bevat details over het huidig en historisch gebruik van IT-diensten en componenten, en bevat alle kwesties die behandeld moeten worden (inclusief gerelateerde verbeteractiviteiten). Het plan bevat ook scenario's voor verschillende voorspellingen van de bedrijfsvraag en begrote opties om de afgesproken dienstenniveaudoelen te leveren.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
capacity planning	capaciteitsplanning	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> De activiteit binnen capaciteitsbeheer die verantwoordelijk is voor het maken van een capaciteitsplan.
capital budgeting	kapitaalbudgettering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De huidige aangegane verplichtingen voor toekomstig rendement in de vorm van additionele inkomsten of verminderde uitgaven.
capital cost	kapitaalkosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. See also operational cost.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De kosten van aankoop van iets dat een financieel bedrijfsmiddel wordt, zoals: computerapparatuur en gebouwen. De waarde van het bedrijfsmiddel wordt afgeschreven over meerdere boekhoudperiodes. Zie ook operationele kosten.
capital expenditure (CAPEX)	kapitaalbesteding	See capital cost.	Zie kapitaalkosten
capitalization	kapitalisering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Identificeert grote kostenposten als kapitaal, zelfs als er geen bedrijfsmiddel wordt gekocht. Dit wordt gedaan om de impact van de kosten over meerdere boekhoudperiodes te verdelen. Het meest gebruikelijke voorbeeld is softwareontwikkeling, of de aanschaf van softwarelicenties.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
category	categorie	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example, cost types are used to group similar types of cost. Incident categories are used to group similar types of incident, while CI types are used to group similar types of configuration item.	Een bepaalde 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-types worden gebruikt om gelijke types configuratie-items te groeperen.
certification	certificering	Issuing a certificate to confirm compliance to a standard. Certification includes a formal audit by an independent and accredited body. The term is also used to mean awarding a certificate to provide evidence that a person has achieved a qualification.	Uitgeven van een certificaat om de naleving van een standaard te bevestigen. Certificering houdt een formele audit door een onafhankelijke en geaccrediteerde organisatie in. De term certificering wordt ook wel gebruikt voor het certificeren van een persoon die een bepaalde kwalificatie heeft behaald.
change	wijziging / change	<i>(ITIL Service Transition)</i> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> De toevoeging, verandering of verwijdering van alles dat een effect kan hebben op IT-diensten. De scope is gericht op alle wijzigingen van alle architecturen, processen, instrumenten, meetwaarden en documentatie, en op wijzigingen van IT-diensten en andere configuratie-items.
change advisory board (CAB)	wijzigingenadvies-commissie / change advisory board (CAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een groep mensen die het beoordelen, de prioriteitsstelling, de autorisatie en de planning van wijzigingen ondersteunt. Een wijzigingenadviescommissie bestaat veelal uit vertegenwoordigers van alle afdelingen binnen de IT-dienstenaanbieder, het bedrijf en derden (zoals toeleveranciers).

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
change evaluation	wijzigingsevaluatie / change-evaluatie	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor de formele beoordeling van een nieuwe of gewijzigde IT-dienst om te garanderen dat de risico's onder controle zijn en om te helpen bepalen of de wijziging geautoriseerd wordt.
change history	wijzigingsgeschiedenis / change-geschiedenis	<i>(ITIL Service Transition)</i> Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Informatie over alle wijzigingen van een configuratie-item tijdens zijn levenscyclus. De wijzigingsgeschiedenis bestaat uit alle wijzigingsregistraties die op het configuratie-item van toepassing zijn.
change management	wijzigingsbeheer / changemanagement	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheersen van de levenscyclus van alle wijzigingen, om verbeteringen met minimale verstoring van de IT-diensten uit te voeren.
change model	wijzigingsmodel / changemodel	<i>(ITIL Service Transition)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). <i>See also</i> change advisory board; standard change.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een herhaalbare manier om met een specifieke wijzigingscategorie om te gaan. Een wijzigingsmodel definieert specifieke vooraf beschreven stappen die gevolgd worden bij een wijziging van deze categorie. Wijzigingsmodellen kunnen erg complex zijn met veel stappen die geautoriseerd moeten worden, zoals bij een grote uitgifte van software, of kunnen erg simpel zijn, zonder autorisatievereisten zoals een wachtwoordreset. <i>Zie ook</i> wijzigingsadviescommissie; standaardwijziging.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
change proposal	wijzigingsvoorstel / changevoorstel	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.	<i>(ITIL Servicestrategie) (ITIL Servicetransitie)</i> Een document dat een gedetailleerde beschrijving bevat van een potentiële dienstintroductie of een significante wijziging samen met een bijhorende businesscase en een planning voor de verwachte implementatie. Wijzigingsvoorstellen worden gewoonlijk gemaakt door het dienstenportfoliobeheerproces en worden voor autorisatie doorgegeven aan wijzigingsbeheer. Wijzigingsbeheer zal de potentiële impact bekijken op andere services, gedeelde middelen en op de algemene wijzigingsplanning. Zodra het wijzigingsvoorstel is geautoriseerd, voegt dienstenportfoliobeheer de dienst toe.
change record	wijzigingsregistratie / changerecord	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een registratie van de details van een wijziging. Elke wijzigingsregistratie documenteert de levenscyclus van een afzonderlijke wijziging. Een wijzigingsregistratie wordt gecreëerd voor elk wijzigingsverzoek dat binnenkomt, ook voor die verzoeken die later afgewezen worden. Wijzigingsregistraties verwijzen naar de configuratie-items die door de wijziging worden beïnvloed. Wijzigingsregistraties worden opgeslagen in het configuratiebeheersysteem of ergens anders in het dienstenkennisbeheersysteem.
change request	wijzigingsverzoek / change request	See request for change.	Synoniem voor request for change (RFC)

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
change schedule	wijzigingsplan / changeplan	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een document dat alle geautoriseerde wijzigingen en geplande implementatiegegevens met de geschatte datums van wijzigingen op langere termijn beschrijft. Een wijzigingsschema wordt soms een voorlopig wijzigingsschema genoemd, terwijl het ook informatie over reeds geïmplementeerde wijzigingen bevat.
change window	wijzigingenvenster / changevenster	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een reguliere, afgesproken tijd waarop wijzigingen of uitgiftes worden geïmplementeerd met minimale impact op de diensten. Wijzigingenvensters zijn veelal gedocumenteerd in service level agreements.
chargeable item	doorbelastingsitem	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een resultaat van een IT-dienst dat wordt gebruikt bij de doorbelasting van kosten aan klanten (bijvoorbeeld aantal transacties, aantal PC's).
charging	doorbelasting	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. <i>See also</i> charging process; charging policy.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Betalingseisen voor IT-diensten. Doorbelasten van IT-diensten is optioneel. Veel organisatie kiezen ervoor om hun IT-dienstenaanbieder als cost center te behandelen. <i>Zie ook</i> doorbelastingsproces; doorbelastingsbeleid
charging policy	doorbelastingsbeleid	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. <i>See also</i> cost.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een beleid dat het doel van het doorbelastingsproces specificeert en de manier waarop kosten worden berekend. <i>Zie ook</i> kosten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
charging process	doorbelastingsproces	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor de beslissing hoeveel geld klanten moeten betalen (prijsopmaking) en verantwoordelijk is voor het verkrijgen van geld van hen (facturering). Dit proces wordt niet in detail beschreven in de ITIL-kernpublicaties.
charter	verklaring	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. <i>See also</i> change proposal; service charter; project portfolio.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een document dat details bevat van een nieuwe dienst, een belangrijke wijziging of een ander belangrijk project. Kenmerkend voor een verklaring is autorisatie door serviceportfoliobeheer of door een projectbeheerbureau. De term verklaring wordt ook gebruikt om het autoriseren van het vereiste werk te beschrijven om een servicewijziging of project te voltooien. <i>Zie ook</i> wijzigingsvoorstel; serviceverklaring; projectportfolio.
chronological analysis	chronologische analyse	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify possible causes of problems. All available data about the problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which events may have been triggered by others.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een techniek die gebruikt wordt om de mogelijke oorzaken van problemen te achterhalen. Alle beschikbare gegevens over een probleem worden verzameld en gesorteerd op datum en tijd om tot een gedetailleerde tijdslijn te komen. Dit maakt het mogelijk om te identificeren welke events door andere getriggerd zijn.
CI type	configuratie-item type	<i>(ITIL Service Transition)</i> A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een categorie die gebruikt wordt om configuratie-items te classificeren. Het CI-type identificeert de vereiste attributen en relaties voor een configuratieregistratie. Veel voorkomende CI-typen zijn: hardware, document, gebruiker, et cetera.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
classification	classificatie	The act of assigning a category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. Configuration items, incidents, problems, changes etc. are usually classified.	Het toekennen van een categorie aan iets. Classificatie wordt gebruikt om consistent beheer en rapportage te garanderen. Configuratie-items, incidenten, problemen, wijzigingen, et cetera worden veelal geclassificeerd.
client	klant / client	<p>A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station • The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client. 	<p>Een generieke term die een klant, een bedrijf of een bedrijfsklant aanduidt. Bijvoorbeeld: de term klantenmanager kan worden gebruikt voor zakenrelatiemanager. De term wordt ook gebruikt met als betekenis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een computer die direct wordt gebruikt door een gebruiker, zoals een PC, laptop of workstation • Het deel van een client-serverapplicatie waarmee de gebruiker in direct contact staat, bijvoorbeeld een email client.
closed	afgesloten	<i>(ITIL Service Operation)</i> The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> De finale status in de levenscyclus van een incident, probleem, wijziging, et cetera. Wanneer de status 'afgesloten' is wordt er geen actie meer genomen.
closure	afsluiting	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> De actie waarbij een incident, probleem, wijziging, et cetera, de status 'afgesloten' krijgt toegekend.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See www.isaca.org for more information.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) geeft richting en best practice voor het beheer van IT-processen. COBIT is gepubliceerd door ISACA in samenwerking met het IT Governance Instituut (ITGI). Zie ook www.isaca.org .
code of practice	gebruiksrichtlijn / code of practice	A guideline published by a public body or a standards organization, such as ISO or BSI. Many standards consist of a code of practice and a specification. The code of practice describes recommended best practice.	Een richtlijn die is gepubliceerd door een publiek orgaan of een standaardisatieorganisatie, zoals ISO, BSI (in Nederland NEN). Veel standaarden bestaan uit een gebruiksrichtlijn en een specificatie. De praktijkrichtlijn beschrijft de aanbevolen best practice.
cold standby	koude reserve	See gradual recovery.	Synoniem voor geleidelijk herstel.
commercial off the shelf (COTS)	standaardpakket	<i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Reeds bestaande applicatiesoftware of middleware die van een derde partij gekocht kan worden.
compliance	nakoming / compliance	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Garanderen dat een standaard of geheel aan richtlijnen wordt nagekomen, of dat de juiste, consistente manier van boekhouden of andere gebruiken worden uitgevoerd.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
component	component	A general term that is used to mean one part of something more complex. For example, a computer system may be a component of an IT service; an application may be a component of a release unit. Components that need to be managed should be configuration items.	Een algemene term die gebruikt wordt voor een onderdeel van een complexer geheel. Bijvoorbeeld, een computersysteem kan een component zijn van een IT-dienst, een applicatie kan een component zijn van een uitgifte-eenheid. Componenten die beheerd moeten worden, zijn configuratie-items.
component capacity management (CCM)	componenten-capaciteitsbeheer / componentcapaciteitsmanagement (CCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Het subproces van capaciteitsbeheer dat verantwoordelijk is voor inzicht in capaciteit, gebruik en performance van configuratie-items. Gegevens wordt verzameld, geregistreerd en geanalyseerd om te gebruiken in het capaciteitsplan. <i>Zie ook</i> bedrijfscapaciteitsbeheer; servicecapaciteitsbeheer.
component CI	component-CI	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een configuratie-item dat een onderdeel is van een samenvoeging. Bijvoorbeeld: een CPU of geheugenconfiguratie-item kan een onderdeel deel zijn van een serverconfiguratie-item.
component failure impact analysis (CFIA)	componentverstoring-impactanalyse	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een techniek die help bij het identificeren van de impact van configuratie-itemstoring op IT-diensten en de bedrijfsvoering. Er wordt een matrix opgesteld met op de ene as IT-diensten en op de andere as Configuratie-items. Dit maakt het mogelijk kritische configuratie-items (die zouden kunnen leiden tot de storing van meerdere IT-diensten) en fragiele IT-diensten (die meerdere aparte storingspunten hebben) te identificeren.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
computer telephony integration (CTI)	computer en telefonie-integratie (CTI)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. <i>See also</i> automatic call distribution; interactive voice response.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> 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. <i>Zie ook</i> automatic call distribution, interactive voice response.
concurrency	gelijktijdigheid	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Meting van het aantal gebruikers die gelijktijdig bij dezelfde actie zijn betrokken.
confidentiality	vertrouwelijkheid	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een beveiligingsprincipe dat vereist dat gegevens alleen toegankelijk is voor geautoriseerde personen.
configuration	configuratie	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een generieke term die wordt gebruikt voor een groep configuratie-items die samenwerken om een (herkenbaar deel van een) IT-dienst te leveren. Configuratie wordt ook gebruikt om de instellingen van een of meer configuratie-items te beschrijven.
configuration baseline	configuratieuitgangspunt / configuratie-nullijn	<i>(ITIL Service Transition)</i> The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het uitgangspunt van een configuratie die formeel is overeengekomen en die wordt beheerd door het wijzigingsbeheerproces. Een configuratieuitgangspunt wordt als basis gebruikt voor toekomstige samenstellingen, uitgaves en wijzigingen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
configuration control	configuratiebeheersing	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> De activiteit die verantwoordelijk is voor de garantie dat het toevoegen, aanpassen of verwijderen van configuratie-items juist wordt beheerd; bijvoorbeeld door het werken met wijzigingsverzoeken.
configuration identification	configuratie-identificatie	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> De activiteit die verantwoordelijk is voor het verzamelen van informatie over configuratie-items en hun relaties, en het laden van deze informatie naar de configuratiemanagementgegevensbestand. Configuratie-identificatie is ook verantwoordelijk voor het labelen van de configuratie-items zelf, zodat de bijbehorende configuratieregistratie gevonden wordt.
configuration item (CI)	configuratie-item (CI)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Elk component of ander dienstenbedrijfsmiddel dat beheerd moet worden voor de levering van een IT-dienst. Informatie over elk configuration item is geregistreerd in een configuratieregistratie binnen het configuratiebeheersysteem en wordt onderhouden tijdens zijn levenscyclus door dienstenbedrijfsmiddelen- en configuratiebeheer. Wijzigingsbeheer is verantwoordelijk voor wijzigingen aan configuratie-items. Kenmerkende configuratie-items zijn bijvoorbeeld IT-diensten, hardware, software, gebouwen, mensen, en formele documentatie zoals procesdocumentatie en dienstenniveau-overeenkomsten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
configuration management	configuratiebeheer / configuratiemanagement	See service asset and configuration management.	Zie dienstenbedrijfsmiddelen- en configuratiebeheer
configuration management database (CMDB)	configuratiebeheer-gegevensbestand / configuratiemanagement-database (CMDB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een gegevensbestand dat wordt gebruikt om de configuratieregistraties op te slaan tijdens hun levenscyclus. Het configuratiebeheersysteem onderhoudt een of meer CMDB's, en elke CMDB slaat attributen van configuratie-items op, evenals relaties met andere configuratie-items.
configuration management system (CMS)	configuratiebeheersysteem / configuratiemanagement systeem (CMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. See also configuration management database.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een geheel van instrumenten, gegevens en informatie dat wordt gebruikt om dienstenbedrijfsmiddelen- en configuratiebeheer te ondersteunen. Het CMS is onderdeel van het algemene dienstenkennisbeheersysteem en bevat instrumenten voor het verzamelen, opslaan, managen, bijwerken, analyseren en presenteren van gegevens over alle configuratie-items en hun relaties. Het CMS kan ook informatie bevatten over incidenten, problemen, bekende fouten, wijzigingen en uitgiftes. Het CMS wordt onderhouden door dienstenbedrijfsmiddelen- en configuratiebeheer en wordt gebruikt door alle IT-dienstenbeheerprocessen. Zie ook configuratie-beheergegegevensbestand

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
configuration record	configuratieregistratie / configuratierecord	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een configuratieregistratie bevat de details van een configuratie-item. Elke configuratieregistratie documenteert de levenscyclus van een afzonderlijk configuratie-item. Configuratieregistraties worden opgeslagen in een configuratiebeheergegevensbestand en onderhouden als onderdeel van het configuratiebeheersysteem.
configuration structure	configuratiestructuur	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> De hiërarchie en andere relaties tussen alle configuratie-items die een configuratie vormen.
continual service improvement (CSI)	continue serviceverbetering	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A stage in the lifecycle of a service. Continual service improvement ensures that services are aligned with changing business needs by identifying and implementing improvements to IT services that support business processes. The performance of the IT service provider is continually measured and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Continual service improvement includes the seven-step improvement process. Although this process is associated with continual service improvement, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also Plan-Do-Check-Act.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een fase in de levenscyclus van een service. Continue serviceverbetering garandeert dat diensten aangepast zijn aan veranderende bedrijfsbehoeften door verbeteringen aan IT-diensten die bedrijfsprocessen ondersteunen te identificeren en te implementeren. De performance van de IT-dienstenaanbieder wordt continu gemeten. Om de efficiëntie, effectiviteit, en kostenefficiëntie te verhogen worden verbeteringen doorgevoerd op processen, IT-diensten en IT-infrastructuur. Continue serviceverbetering bevat het verbeteringsproces in zeven stappen. Hoewel dit proces wordt geassocieerd met continue serviceverbetering, hebben de meeste processen activiteiten die plaatsvinden in verschillende fasen van de servicelevenscyclus. Zie ook Plan-Do-Check-Act.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
continuous availability	continue beschikbaarheid	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Aanpak of ontwerp voor 100% beschikbaarheid. Een continu beschikbare IT-dienst heeft geen geplande of ongeplande storingstijd.
continuous operation	continue productie	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Aanpak of ontwerp om de geplande storingstijd van een IT-dienst op te heffen. Individuele configuratie-items kunnen een storing hebben terwijl de IT-dienst beschikbaar is.
contract	contract	A legally binding agreement between two or more parties.	Een juridisch bindende overeenkomst tussen twee of meer partijen.
control	beheersing / controle beheersen	A means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved or that a process is followed. Examples of control include policies, procedures, roles, RAID, door locks etc. A control is sometimes called a countermeasure or safeguard. Control also means to manage the utilization or behaviour of a configuration item, system or IT service.	Een middel om een risico te beheersen en te garanderen dat een bedrijfsdoelstelling wordt gerealiseerd, of dat een proces wordt gevolgd. Voorbeelden van beheersing zijn richtlijnen, procedures, rollen, RAID, deursloten, et cetera. Beheersing wordt soms een tegenmaatregel genoemd. Beheersing betekent ook het beheer van verbruik of gedrag van een configuratie-item, systeem of IT-dienst
Control Objectives for Information and related Technology	Control Objectives for Information and related Technology	See COBIT.	Zie COBIT.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
control perspective	beheersingsperspectief	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een manier om IT-diensten, processen, functies, bedrijfsmiddelen et cetera te beheren. Er kunnen verscheidene beheersingsperspectieven zijn voor dezelfde IT-dienst, hetzelfde proces, et cetera. Dit zorgt ervoor dat verschillende individuen of teams zich kunnen concentreren op de belangrijke zaken binnen hun eigen specifieke rol. Voorbeelden van beheersingsperspectieven zijn reactief en proactief beheer binnen IT productie, of een levenscycluszijnswijze voor een applicatieprojectteam.
control processes	beheersingsprocessen	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	Het ISO/IEC 20000 procescluster met wijzigingsbeheer en configuratiebeheer.
core service	kerndienst / core service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Dienst die een of meer klanten de gewenste basis uitkomsten levert. Een kerndienst levert een specifiek functionaliteits- en garantieniveau. Aan klanten kan een keuze aan functionaliteit en garantie worden geboden door een of meer dienstenopties. <i>Zie ook</i> ondersteunende dienst, verbeteringsdienst; IT-dienst; dienstenpakket.
cost	kosten	The amount of money spent on a specific activity, IT service or business unit. Costs consist of real cost (money), notional cost (such as people's time) and depreciation.	De hoeveelheid geld die is uitgegeven aan een bepaalde activiteit, IT-dienst, of bedrijfsonderdeel. Kosten bestaan uit uitgaven (geld) en proforma kosten, zoals tijd en afschrijving.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
cost benefit analysis	kosten-batenanalyse	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. <i>See also</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	Activiteit die de kosten en baten van verschillende alternatieven analyseert en vergelijkt. <i>Zie ook</i> businesscase, netto contante waarde, intern rendementsniveau, rendement op investering, waarde van investering.
cost centre	cost center	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een bedrijfsonderdeel of project waar kosten aan zijn toegekend. Een cost center vraagt geen geld voor geleverde services. Een IT-dienstenaanbieder kan als cost center of als profit center werken.
cost element	kostenelement	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost elements can be further broken down to give cost units. For example, the cost element 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De middelste categorie waaraan kosten zijn toegekend in de begroting en boekhouding. De hoogste categorie is kostentype; bijvoorbeeld, een kostentype 'mensen' kan bestaan uit kostenelementen zoals salaris, voordelen voor het personeel, onkosten, training, overwerk, et cetera. Kostenelementen kunnen verder worden onderverdeeld in kosteneenheden; bijvoorbeeld het kostenelement 'onkosten' kan kosteneenheden van hotels, transport, maaltijden, et cetera bevatten.
cost management	kostenbeheer / kostenmanagement	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een algemene term die refereert aan budgettering en boekhouding en soms synoniem is voor financieel beheer.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
cost model	kostenmodel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. <i>See also</i> cost type; cost element; cost unit.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een raamwerk dat wordt gebruikt bij budgetteren en boekhouden, waarin alle bekende kosten kunnen worden geregistreerd, gecategoriseerd en toegewezen aan specifieke klanten, bedrijfsonderdelen of projecten. <i>Zie ook</i> kostentype; kostenelement; kosteneenheid.
cost type	kostensoort / kostentype	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. <i>See also</i> cost element; cost unit.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Hoogste categorie waaraan kosten zijn toegekend in de begroting en boekhouding; bijvoorbeeld hardware, software, mensen, accommodatie, externen en vervoer. <i>Zie ook</i> kostenelement; kosteneenheid.
cost unit	kosteneenheid	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. <i>See also</i> cost type.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Laagste categorie waaraan kosten zijn toegekend. Kosteneenheden zijn veelal dingen die gemakkelijk te tellen zijn, zoals het aantal werknemers en softwarelicenties, of gemakkelijk te meten, zoals CPU en elektriciteitsgebruik. Kosteneenheden zijn onderdeel van kostenelementen; bijvoorbeeld, een kostenelement van het type 'onkosten' kan kosteneenheden bevatten zoals hotels, transport, maaltijden, et cetera. <i>Zie ook</i> kostensoort.
cost effectiveness	kostenefficiëntie	A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. <i>See also</i> key performance indicator; return on investment; value for money.	Een maat voor het evenwicht tussen de effectiviteit en de kosten van een dienst, proces of activiteit. Een kostenefficiënt proces is een proces dat zijn doelstellingen realiseert met minimale kosten. <i>Zie ook</i> kritieke prestatie-indicator, rendement op investering, rendement.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
countermeasure	tegenmaatregel	Can be used to refer to any type of control. The term is most often used when referring to measures that increase resilience, fault tolerance or reliability of an IT service.	Kan refereren aan elk type control. Refereert meestal aan maatregelen die de veerkracht, fouttolerantie of betrouwbaarheid van een IT-dienst verhogen.
course corrections	koerscorrecties / bijsturing	Changes made to a plan or activity that has already started to ensure that it will meet its objectives. Course corrections are made as a result of monitoring progress.	Wijzigingen aan een reeds gestart plan of activiteit om te garanderen dat deze aan de doelstellingen voldoet. Koerscorrecties worden gemaakt als gevolg van het bewaken van de voortgang.
crisis management	crisisbeheer / crisismanagement	Crisis management is the process responsible for managing the wider implications of business continuity. A crisis management team is responsible for strategic issues such as managing media relations and shareholder confidence, and decides when to invoke business continuity plans.	Crisisbeheer is het proces dat verantwoordelijk is voor het beheren van de omvangrijke implicaties van bedrijfscontinuïteit. Een crisisbeheerteam is verantwoordelijk voor strategische kwesties zoals het managen van mediacontacten en aandeelhoudersvertrouwen, en zij besluit op welk moment bedrijfscontinuïteitsplannen uitgevoerd moeten worden.
critical success factor (CSF)	kritieke succesfactor (KSF)	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	Iets dat voorwaardelijk is om een IT-dienst, proces, plan, project of andere activiteit succesvol uit te voeren. KPI's worden gebruikt om de resultaten van elke kritieke succesfactor te meten; bijvoorbeeld, een kritieke succesfactor 'bescherm IT-diensten bij het maken van changes' wordt door KPI's gemeten als 'reductiepercentage van onsuccesvolle wijzigingen', of 'reductiepercentage van wijzigingen die incidenten veroorzaken', et cetera.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
CSI register	CSI-register	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een gegevensbestand of gestructureerd document gebruikt om verbeterings-mogelijkheden te registreren en te managen tijdens hun levenscyclus.
culture	cultuur	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. <i>See also</i> vision.	Een reeks waarden die worden gedeeld door een groep mensen, inclusief de verwachtingen, over hoe mensen zich moeten gedragen, hun ideeën, overtuigingen en gebruiken. <i>Zie ook</i> visie.
customer	klant	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes used informally to mean user – for example, ‘This is a customer-focused organization.’	Iemand die goederen of diensten koopt. De klant van een IT-dienstenaanbieder is de persoon of groep die de dienstenniveaudoelen definieert en goedkeurt. De term wordt soms ook informeel gebruikt in de betekenis van gebruiker. Bijvoorbeeld: ‘Dit is een klantgericht bedrijf.’
customer asset	klantenbedrijfsmiddel	Any resource or capability of a customer. <i>See also</i> asset.	Elk middel of vaardigheid van een klant. <i>Zie ook</i> bedrijfsmiddel.
customer agreement portfolio	klantovereenkomsten-portfolio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. <i>See also</i> customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een gegevensbestand of gestructureerd document dat wordt gebruikt om servicecontracten of overeenkomsten tussen een IT-provider en zijn klanten te beheren. Elke IT-dienst die is geleverd aan een klant heeft een contract of overeenkomst dat staat vermeld in de klantovereenkomstenportfolio. <i>Zie ook</i> klantgerichte service; dienstencatalogus; serviceportfolio.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
customer portfolio	klantenportfolio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een gegevensbestand of gestructureerd document dat wordt gebruikt om alle klanten van een IT-dienstenaanbieder te registreren. De klantenportfolio is de zienswijze van de de bedrijfsrelatiemanager op de klanten die diensten ontvangen van de IT-dienstenaanbieder. <i>Zie ook</i> klantovereenkomstenportfolio; dienstencatalogus; serviceportfolio.
customer-facing service	klantgerichte dienst	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een IT-dienst die zichtbaar is voor de klant. Het zijn gewoonlijk diensten die de bedrijfsprocessen van de klant ondersteunen en leiden tot één of meer door de klant gewenste uitkomsten. Alle klantgerichte diensten in productie, inclusief diensten die beschikbaar zijn voor implementatie, worden geregistreerd in de dienstencatalogus samen met voor de klant zichtbare informatie over resultaten, prijzen, contactpunten, bestel- en verzoekprocessen. Andere informatie zoals relaties tot ondersteunende diensten en andere configuratie-items worden geregistreerd voor intern gebruik door de IT-dienstenaanbieder.
dashboard	dashboard	<i>(ITIL Service Operation)</i> A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	<i>(ITIL Service-productie)</i> Een grafische weergave van de algehele IT-dienstverleningsprestatie en beschikbaarheid. Dashboardafbeeldingen kunnen realtime worden bijgewerkt, en kunnen in managementrapportages en webpagina's worden opgenomen. Dashboards kunnen worden gebruikt om servicelevelmanagement, eventbeheer en incidentdiagnose te ondersteunen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Gegevens-Informatie-Kennis-Wijsheid (DIKW)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een manier voor inzicht in de relaties tussen gegevens, informatie, kennis en wijsheid. DIKW geeft aan hoe elk onderdeel op de andere voortbouwt.
definitive media library (DML)	definitieve mediabibliotheek / definitive media library (DML)	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een of meer locaties waar de definitieve en geautoriseerde versies van alle softwareconfiguratie-items veilig zijn opgeslagen. De DML kan ook geassocieerde configuratie-items zoals licenties en documentatie bevatten. De DML is een enkele logische opslagplek zelfs al zijn er meer locaties. De DML wordt beheerd door dienstenbedrijfsmiddelen- en configuratiebeheer en wordt geregistreerd in het configuratiebeheersysteem..
deliverable	deliverable	Something that must be provided to meet a commitment in a service level agreement or a contract. It is also used in a more informal way to mean a planned output of any process.	Iets dat geleverd moet worden om aan de afspraak in een service level agreement of contract te voldoen. Resultaat wordt ook informeel gebruikt als aanduiding voor de geplande output van een proces.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
demand management	vraagbeheer / demandmanagement	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Servicestrategie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor inzicht in, anticiperen op, en het beïnvloeden van de klantvraag naar diensten. Vraagbeheer werkt samen met capaciteitsbeheer om te garanderen dat de dienstenaanbieder voldoende capaciteit heeft om te voldoen aan de vereiste vraag. Op strategisch niveau kan vraagbeheer een analyse van patronen in bedrijfsactiviteiten en gebruikersprofielen inhouden. Op tactisch niveau kan het gedifferentieerde doorbelasting betekenen (klanten aanmoedigen om op minder drukke momenten IT-diensten te gebruiken), of het eisen van korte-termijnactiviteiten om te reageren op een onvoorziene vraag of het falen van een configuratie-item.
Deming Cycle	Deming-cyclus	See Plan-Do-Check-Act.	Zie Plan-Do-Check-Act.
dependency	afhankelijkheid	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	De directe of indirecte manier waarop een proces of activiteit zich verhoudt tot een ander proces.
deployment	uitrol / deployment	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, process etc. to the live environment. Deployment is part of the release and deployment management process.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> De activiteit die verantwoordelijk is voor de verplaatsing van nieuwe of veranderde hardware, software, documentatie, proces, et cetera, naar de productieomgeving. Uitrol is onderdeel van het uitgifte- en uitrolbeheerproces.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
depreciation	afschrijving	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De mate van waardevermindering van een bedrijfsmiddel tijdens zijn levenscyclus. Gebaseerd op slijtage, verbruik of andere vermindering van de economische waarde.
design	ontwerp	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. <i>See also</i> service design.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> 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. <i>Zie ook</i> service-ontwerp.
design coordination	ontwerpcoördinatie	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor de coördinatie van alle ontwerpactiviteiten, processen en middelen. Ontwerpcoördinatie garandeert het consistente en effectieve ontwerp van nieuwe of gewijzigde IT-diensten, dienstenbeheerinformatiesystemen, architecturen, technologie, processen, informatie en meetwaarden.
detection	detectie	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een fase in de uitgebreide levenscyclus van een incident. Detectie resulteert in het bekend worden van het incident bij de dienstenaanbieder. Detectie kan automatisch zijn, of het resultaat van een gebruiker die een incident logt.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
development	ontwikkeling	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het creëren of aanpassen van een IT-dienst of applicatie, die klaar is voor uitgifte en uitrol. De term wordt ook wel gebruikt om de rol of functie aan te duiden die zich bezig houdt met ontwikkeling. Dit proces wordt niet in detail beschreven in de ITIL-kernpublicaties.
development environment	ontwikkelomgeving	<i>(ITIL Service Design)</i> An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. See also development.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een omgeving die wordt gebruikt om IT-diensten of applicaties te creëren of aan te passen. Ontwikkelomgevingen zijn niet in dezelfde mate aan controle onderworpen als testomgevingen en productieomgevingen. Zie ook ontwikkeling.
diagnosis	diagnose	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een fase in de levenscyclus van een incident en een probleem. Het doel van de diagnose is om een workaround voor een incident of de oorzaak van een probleem te vinden.
diagnostic script	uitvraagscript / diagnosescript	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een gestructureerd geheel van vragen dat het servicedeskpersoneel gebruikt om te garanderen dat ze de juiste vragen stellen, en om ze te helpen om incidenten te classificeren, op te lossen, en toe te wijzen. Uitvraagscripts kunnen ook aan gebruikers beschikbaar worden gesteld om ze te helpen om hun eigen incidenten te analyseren en op te lossen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
differential charging	gedifferentieerde doorbelasting	A technique used to support demand management by charging different amounts for the same function of an IT service under different circumstances. For example, reduced charges outside peak times, or increased charges for users who exceed a bandwidth allocation.	Techniek die vraagbeheer ondersteunt bij het doorbelasten van verschillende bedragen voor dezelfde IT-dienstfuncties onder verschillende omstandigheden. Bijvoorbeeld, verminderde kosten buiten de piekuren, of verhoging van de kosten voor gebruikers die boven een toegewezen bandbreedte stijgen.
direct cost	directe kosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which can be allocated in full to a specific customer, cost centre, project etc. For example, the cost of providing non-shared servers or software licences. See also indirect cost.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De kosten van een IT-dienst die volledig aan een specifieke klant, cost center, project, et cetera kunnen worden toegekend, zoals de kosten van niet gedeelde servers of softwarelicenties. Zie ook indirecte kosten.
directory service	directory service	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een applicatie die informatie beheert over beschikbare IT-infrastructuur in een netwerk, en de bijbehorende toegangsrechten van gebruikers.
document	document	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. See also record.	Informatie in leesbaar formaat. Een document kan in papiervorm zijn of elektronisch. Bijvoorbeeld een beleidsuitspraak, dienstenniveau-overeenkomst, incident registratie of een schema van de lay-out van een computerruimte. Zie ook registratie/record.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
downtime	storingstijd	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Serviceproductie)</i> De tijd dat een configuratie-item of IT-dienst niet beschikbaar is tijdens de overeengekomen openstellingstijd. De beschikbaarheid van een IT-dienst wordt vaak berekend over de openstellingstijd en de storingstijd.
driver	drijfveer / driver	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Iets dat strategie, doelstellingen of vereisten beïnvloedt, zoals nieuwe wetgeving of acties van concurrenten.
early life support (ELS)	early life support (ELS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een fase in de levenscyclus van een dienst die zich voordoet op het einde van de uitrol en voordat de dienst volledig in de productie is geaccepteerd. Tijdens de early life support bekijkt de dienstenaanbieder de kritieke prestatie-indicatoren, dienstenniveau's en bewakingdrempels opnieuw en kan verbeteringen implementeren om te garanderen dat de dienstendoelen gerealiseerd worden. De dienstenaanbieder kan ook additionele middelen leveren voor incident- en probleembeheer tijdens deze periode.
economies of scale	schaalvoordeel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. See also economies of scope.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Vermindering van gemiddelde kosten, die mogelijk is door verhoogd gebruik van een IT-dienst of bedrijfsmiddel. Zie ook scopevoordeel.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
economies of scope	scopevoordeel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. <i>See also</i> economies of scale.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Kostenvermindering die is toe te kennen aan een IT-dienst door een bestaand bedrijfsmiddel voor meerdere doelen te gebruiken. Bijvoorbeeld door een nieuwe IT-dienst te leveren met bestaande IT-infrastructuur. <i>Zie ook</i> schaalvoordeel.
effectiveness	effectiviteit	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. <i>See also</i> performance indicator.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> De mate waarin de doelstellingen van een proces, dienst, of activiteit zijn gehaald. Een effectief proces of effectieve activiteit voldoet aan de afgesproken doelstellingen. <i>Zie ook</i> kritieke prestatie-indicator.
efficiency	efficiëntie	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> De mate waarin de juiste hoeveelheid middelen is gebruikt voor een proces, service of activiteit. Een efficiënt proces haalt de doelstellingen met zo weinig mogelijk tijd, geld, mensen of andere middelen. <i>Zie ook</i> kritieke prestatie-indicator.
emergency change	noodwijziging / emergency change	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. <i>See also</i> emergency change advisory board.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een wijziging die zo snel mogelijk moet worden geïntroduceerd. Bijvoorbeeld, om een ernstig incident op te lossen of een beveiligingspatch te implementeren. Het wijzigingsbeheerproces heeft gewoonlijk specifieke procedures voor het omgaan met noodwijzigingen. <i>Zie ook</i> noodwijzigingscommissie.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
emergency change advisory board (ECAB)	Noodwijzigingenadviescommissie / emergency change advisory board (ecab)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een subgroep van de wijzigingenadviescommissie die besluiten neemt over noodwijzigingen. Tot lidmaatschap kan worden besloten op het moment dat een vergadering plaatsvindt en is afhankelijk van de aard van de noodwijziging.
enabling service	mogelijkmakende dienst / enabling service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. <i>See also</i> enhancing service.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een dienst die nodig is om een kerndienst te kunnen leveren. Mogelijkmakende diensten kunnen al dan niet zichtbaar zijn voor de klant maar ze worden niet als zodanig aangeboden aan de klant. <i>Zie ook</i> verbeteringsdienst.
enhancing service	verbeteringsdienst / enhancing service	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is added to a core service to make it more attractive to the customer. Enhancing services are not essential to the delivery of a core service but are used to encourage customers to use the core services or to differentiate the service provider from its competitors. <i>See also</i> enabling service; excitement factor.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een dienst die wordt toegevoegd aan een kerndienst om die aantrekkelijker te maken voor de klant. Verbeteringsdiensten zijn niet essentieel voor de levering van een kerndienst maar worden gebruikt om de klanten aan te moedigen de kerndienst te gebruiken of om de dienstenaanbieder te differentiëren van de concurrentie. <i>Zie ook</i> mogelijkmakende dienst; opwindingsfactor.
enterprise financial management	ondernemingsbreed financieel beheer	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing the overall organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is sometimes referred to as the 'corporate' financial department. <i>See also</i> financial management for IT services.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De functie en de processen die verantwoordelijk zijn voor beheersing van de algemene budgettering van het bedrijf, de vereisten van de boekhouding en de facturatie. Er wordt soms ook naar ondernemingsbreed financieel beheer verwezen als de financiële afdeling van het 'bedrijf'. <i>Zie ook</i> financieel beheer voor IT-diensten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
environment	omgeving	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term ‘physical environment’ to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een deelverzameling van de IT-infrastructuur die gebruikt wordt voor een specifiek doel. Bijvoorbeeld: productieomgeving, testomgeving, samenstellingsomgeving. De term fysieke omgeving wordt ook gebruikt voor accommodatie, airconditioning, energie systeem, et cetera. Omgeving is een generieke term voor de externe condities die iets beïnvloeden of schaden.
error	fout	<i>(ITIL Service Operation)</i> A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an error.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een ontwerpfout of defect dat een storing veroorzaakt van één of meer IT-diensten of configuratie-items. Menselijke fouten of foutieve processen die impact hebben op een configuratie-item zijn ook fouten.
escalation	escalatie	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic escalation.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een activiteit die additionele middelen inwint wanneer deze nodig zijn om aan de dienstenniveaudoelen of verwachtingen van de klant te voldoen. Escalatie kan nodig zijn binnen elk IT-dienstenbeheerproces, maar wordt meestal geassocieerd met incidentbeheer, probleembeheer en het beheer van klachten van de klant. Er zijn twee typen escalatie: functionele escalatie en hiërarchische escalatie.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. <i>See also</i> eSourcing Capability Model for Service Providers.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een raamwerk dat organisaties helpt met analyses en besluiten over dienstenbestedingsmodellen en strategieën. Het werd in de V.S. ontwikkeld door de Carnegie Mellon University. <i>Zie ook</i> eSourcing Capability Model for dienstenaanbieders
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University, US. <i>See also</i> e-sourcing capability model for client organizations.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een raamwerk voor leveranciers van IT-diensten bij het ontwikkelen van hun IT-dienstverlening managementvaardigheden vanuit een dienstenbestedingsperspectief. eSCM-SP is ontwikkeld door Carnegie Mellon University. <i>Zie ook</i> eSCM-CL.
estimation	schatting	The use of experience to provide an approximate value for a metric or cost. Estimation is also used in capacity and availability management as the cheapest and least accurate modelling method.	Gebruiken van ervaring om een geschatte waarde voor een meetwaarde of kosten te geven. Schatting wordt ook gebruikt in capaciteits- en beschikbaarheidsbeheer als de goedkoopste en minst nauwkeurige modelleermethode.
event	event	<i>(ITIL Service Operation)</i> A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een statusverandering die belangrijk is voor het beheer van een configuratie-item of IT-dienst. De term event betekent ook een alarm of bericht gecreëerd door een IT-dienst, configuratie-item of bewakingsinstrument. Kenmerkend voor events is de inzet van IT productiestaf om actie te ondernemen en de registratie van incidenten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
event management	eventbeheer / eventmanagement	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheer van events tijdens hun levenscyclus. Eventbeheer is een van de kernactiviteiten van IT operations.
exception report	afwijkingsrapport	A document containing details of one or more key performance indicators or other important targets that have exceeded defined thresholds. Examples include service level agreement targets being missed or about to be missed, and a performance metric indicating a potential capacity problem.	Een document dat de details bevat van één of meer kritieke prestatie-indicatoren of andere belangrijke doelen die bepaalde drempelwaarden hebben overschreden. Bijvoorbeeld: gemiste dienstenniveau-overeenkomst-doelen (of die op het punt staan gemist te worden), of een prestatie meetwaarde die een potentieel capaciteitsprobleem aangeeft.
excitement attribute	opwindingsattribuut / excitementattribuut	See excitement factor.	Zie opwindingsfactor
excitement factor	opwindingsfactor / excitementfactor	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. See also enhancing service.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een attribuut dat aan iets wordt toegevoegd om het aantrekkelijker of opwindender te maken voor de klant. Een restaurant kan bijvoorbeeld een gratis drankje aanbieden bij elke maaltijd. Zie ook verbeteringsdienst.
expanded incident lifecycle	uitgebreide incidentenlevensloop	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Gedetailleerde fasen in de levenscyclus van een incident. De fasen zijn detectie, diagnose, reparatie, herstel en hervatting. De uitgebreide incidentenlevensloop wordt gebruikt om inzicht te krijgen in alle bijdragen aan de impact van incidenten, en om plannen te maken hoe incidenten te controleren en verminderen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
external customer	externe klant	A customer who works for a different business from the IT service provider. <i>See also</i> external service provider; internal customer.	Een klant die voor een andere bedrijf werkt dan de IT-dienstenaanbieder. <i>Zie ook</i> externe dienstenaanbieder, interne klant.
external metric	externe meetwaarde / externe metric	A metric that is used to measure the delivery of IT service to a customer. External metrics are usually defined in service level agreements and reported to customers. <i>See also</i> internal metric.	Een meetwaarde die gebruikt wordt om de levering van een IT-dienst aan een klant te meten. Externe meetwaarden zijn veelal in dienstenniveau-overeenkomsten gedocumenteerd en worden aan klanten gerapporteerd. <i>Zie ook</i> interne meetwaarde.
external service provider	externe dienstenaanbieder	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> outsourcing; Type III service provider.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een IT-dienstenaanbieder die onderdeel is van een andere organisatie dan die van de klant. Een IT-dienstenaanbieder kan zowel interne als externe klanten hebben. <i>Zie ook</i> outsourcing; type III dienstenaanbieder.
facilities management	facilitair beheer	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> De functie die verantwoordelijk is voor het beheersen van de fysieke omgeving voor de IT-infrastructuuromgeving. Facilitair beheer bevat alle aspecten van het beheren van de fysieke omgeving, zoals elektriciteit en koeling, fysiek toegangsbeheer en ruimtebewaking.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
failure	storing	<i>(ITIL Service Operation)</i> Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Verlies van het vermogen om volgens een specificatie te werken, of om de vereiste productie te leveren. De term storing kan worden gebruikt als er naar IT-diensten, processen, activiteiten, configuratie-items, et cetera wordt gerefereerd. Een storing veroorzaakt vaak een incident.
fast recovery	snel herstel	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een hersteloptie, ook wel bekend als hete reserve. Snel herstel gebruikt meestal een speciaal voor dit doel vaste faciliteit met computersystemen en geconfigureerde software die klaar is om de IT-diensten uit te voeren. Kenmerkend is de hersteltijd van 24 uur. Bij de noodzaak om gegevens van back-ups terug te zetten is die vaak korter.
fault	fout	See error.	<i>Zie ook</i> fout/error.
fault tolerance	fouttolerantie / foutbestendigheid	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to continue to operate correctly after failure of a component part. See also countermeasure; resilience.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het vermogen van een IT-dienst of configuratie-item om goed te blijven functioneren na storing van een component. <i>Zie ook</i> tegenmaatregel, veerkracht.
fault tree analysis (FTA)	foutenboomanalyse / fault tree analysis (FTA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Een techniek die kan worden gebruikt om te bepalen welke keten van gebeurtenissen een incident heeft veroorzaakt of kan veroorzaken in de toekomst. De foutenboomanalyse geeft de gebeurtenissenketen in een diagram weer met de Boolean notatie.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
financial management	financieel beheer / financieel management	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een generieke uitdrukking die wordt gebruikt voor het beschrijven van de functies en processen die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de begroting-, boekhouding- en doorbelastingsvereisten van een organisatie. Ondernemingsbreed financieelbeheer is de specifieke uitdrukking die wordt gebruikt om de functie en processen te beschrijven vanuit het perspectief van een complete organisatie. Financieel beheer voor IT-diensten is de specifieke uitdrukking die wordt gebruikt om de functie en processen te beschrijven vanuit het perspectief van de IT-dienstenaanbieder.
financial management for IT services	financieel beheer voor IT-diensten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. <i>See also</i> enterprise financial management.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De functie en processen die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de budgetterings-, boekhouding- en doorbelastingsvereisten van een aanbieder van IT-dienstverlening. Financieel beheer voor IT-diensten borgt een juist financieringsniveau om diensten te ontwerpen, ontwikkelen en te leveren, die voldoen aan de strategie van de organisatie op een kosteneffectieve manier. <i>Zie ook</i> ondernemings-breed financieel beheer.
financial year	financieel jaar	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een boekhoudperiode die zich uitstrekt over 12 opeenvolgende maanden. Een financieel jaar kan beginnen op een willekeurige datum (bijvoorbeeld van 1 april tot 31 maart).

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
first-line support	eerstelijnssteuning / eerstelijnssteun	<i>(ITIL Service Operation)</i> The first level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. <i>See also</i> escalation.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Het eerste niveau in een hiërarchie van oplosgroepen die zijn betrokken bij het oplossen van incidenten. Elk niveau bevat meer specialistische vaardigheden, of heeft meer tijd of andere middelen. <i>Zie ook</i> escalatie.
fishbone diagram	visgraatdiagram	See Ishikawa diagram.	Synoniem voor Ishikawa-diagram.
fit for purpose	geschikt voor doel / fit for purpose	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Het vermogen om een afgesproken functionaliteitsniveau te realiseren. Geschikt voor doel wordt ook informeel gebruikt om een proces, configuratie-item, of IT-dienst, te beschrijven, die in staat is om te voldoen aan de doelstellingen of dienstenniveau's. 'Geschikt voor doel' vereist geschikte ontwerpen, implementatie, beheersing en onderhoud.
fit for use	geschikt voor gebruik / fit for use	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Het vermogen om te voldoen aan een afgesproken garantieniveau. Daarvoor is een geschikt ontwerp, implementatie, controle en onderhoud vereist.
fixed asset	vaste activa	<i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). <i>See also</i> service asset; configuration item.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een tastbaar bedrijfsbedrijfsmiddel met een langetermijn economische levensduur, zoals een gebouw, een stuk grond, een server of een softwarelicentie. <i>Zie ook</i> dienstenbedrijfsmiddel; configuratie-item.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
fixed asset management	vaste activabeheer / vaste assetmanagement	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het traceren en rapporteren van de waarde en eigendom van vaste activa tijdens hun levenscyclus. Vaste activabeheer onderhoudt het activaregister en wordt veelal uitgevoerd door de algemene bedrijfsvoering, eerder dan door de IT-organisatie. Vaste activabeheer wordt soms financieel bedrijfsmiddelbeheer genoemd en wordt niet in detail beschreven in de ITIL-kernpublicaties.
fixed cost	vaste kosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. See also variable cost.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Kosten die niet veranderen door het gebruik van een IT-dienst. Bijvoorbeeld de kosten van de serverhardware. Zie ook variabele kosten.
fixed facility	vaste faciliteit	<i>(ITIL Service Design)</i> A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. See also portable facility; recovery option.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een permanent gebouw, dat beschikbaar is voor gebruik wanneer het continuïteitsplan dat vraagt. Zie ook hersteloptie, verplaatsbare faciliteit.
follow the sun	volg de zon / 24-uurssupport	<i>(ITIL Service Operation)</i> A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Methodologie voor het gebruik van servicedesks en oplosgroepen over de hele wereld om een naadloze 24*7 service te bieden. Telefoongesprekken, incidenten, problemen en dienstverleningsverzoeken worden door groepen uit verschillende tijdzones gedeeld.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
fulfilment	vervulling	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Uitvoeren van activiteiten om aan een behoefte of vereiste te voldoen. Bijvoorbeeld door het leveren van een nieuwe IT-dienst of het voldoen aan een dienstverleningsverzoek.
function	functie	<p>A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An intended purpose of a configuration item, person, team, process or IT service. For example, one function of an email service may be to store and forward outgoing mails, while the function of a business process may be to despatch goods to customers. • To perform the intended purpose correctly, as in 'The computer is functioning.' 	<p>Team of groep mensen en de door hen gebruikte instrumenten of andere middelen voor het uitvoeren van een of meer processen of activiteiten; bijvoorbeeld de servicedesk. Functie heeft ook twee andere betekenissen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een beoogd doel van een configuratie-item, persoon, team, proces of IT-dienst. Bijvoorbeeld: een functie van een e-maildienst kan het opslaan en doorsturen van uitgaande e-mail zijn, een functie van een bedrijfsproces kan het verzenden van goederen aan klanten zijn. • Het correct uitvoeren van het beoogde doel, zoals in 'de computer functioneert'.
functional escalation	functionele escalatie	<i>(ITIL Service Operation)</i> Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Overdragen van een incident, probleem, of wijziging aan een technisch team met meer expertise om bij de escalatie te assisteren.
gap analysis	gapanalyse	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. <i>See also</i> benchmarking.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een activiteit die twee gegevensreeksen vergelijkt en de verschillen identificeert. Gapanalyse wordt algemeen gebruikt om de vereisten te vergelijken met de daadwerkelijke levering. <i>Zie ook</i> benchmarken.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
governance	governance	Ensures that policies and strategy are actually implemented, and that required processes are correctly followed. Governance includes defining roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	Garandeert daadwerkelijke implementatie van richtlijnen en strategie en dat vereiste processen op de juiste manier worden gevolgd. Governance bevat het definiëren van rollen en verantwoordelijkheden, meten en rapporteren, nemen van acties om elke geïdentificeerde kwestie op te lossen.
gradual recovery	geleidelijk herstel / gradual recovery	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een hersteloptie die ook wel koude reserve wordt genoemd. Kenmerkend voor geleidelijk herstel is het gebruik van een verplaatsbare of vaste faciliteit die wel milieukundige begeleiding heeft en netwerk bekabeling, maar geen computersystemen. De hardware en software zijn geïnstalleerd als onderdeel van het IT-dienstcontinuïteitsplan. Kenmerkend voor geleidelijk herstel is de duur van minstens 3 dagen en kan significant langer duren.
guideline	richtlijn	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. <i>See also</i> standard.	Document dat de best practice beschrijft van wat er wordt gedaan. Naleving van richtlijnen is gewoonlijk niet verplicht. <i>Zie ook</i> standaard.
hierarchic escalation	hiërarchische escalatie	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Informeren of betrekken van het hoger management om te assisteren bij een escalatie.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
high availability	hoge beschikbaarheid	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Aanpak of ontwerp dat de effecten van storingen in configuratie-items minimaliseert of verbergt voor de gebruikers van een IT-dienst. Hoge beschikbaarheidsoplossingen zijn ontworpen om een afgesproken beschikbaarheids-niveau te realiseren. Ze maken gebruik van technieken als fouttolerantie, veerkracht en snel herstel om het aantal incidenten en de impact daarvan te verminderen.
hot standby	hete reserve / snel herstel	See fast recovery; immediate recovery.	Zie snel herstel; onmiddellijk herstel
identity	identiteit	<i>(ITIL Service Operation)</i> A unique name that is used to identify a user, person or role. The identity is used to grant rights to that user, person or role. Example identities might be the username SmithJ or the role 'change manager'.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een unieke naam die wordt gebruikt om een gebruiker, persoon of rol te identificeren en rechten aan toe te kennen. Voorbeelden van identiteiten zijn de gebruikersnaam 'SmitJ' of de rol 'wijzigingsmanager'.
immediate recovery	onmiddellijk herstel/ immediate recovery	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split-site technologies.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een hersteloptie die ook bekend is als hete reserve. Er wordt gezorgd dat de IT-dienst wordt hersteld zonder aanzienlijk verlies van dienstverlening aan de klant. Kenmerkend voor onmiddellijk herstel is het gebruik van mirroring, load balancing en split-site-technologieën.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
impact	impact	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Serviceproductie) (ITIL Servicetransitie)</i> De mate waarin een incident, probleem of wijziging effect heeft op bedrijfsprocessen. Impact is vaak gebaseerd op het effect op dienstenniveau's. Impact en urgentie worden gebruikt op prioriteit aan te geven.
incident	incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van een IT-dienst. Storing van een configuratie-item die nog geen impact op de service heeft is ook een incident. Bijvoorbeeld een storing van één disk van een mirror set.
incident management	incidentbeheer / incidentmanagement	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheer van de levenscyclus van alle incidenten. Incidentbeheer garandeert dat de normale service productie zo snel mogelijk is hersteld en dat de impact op de bedrijfsvoering minimaal is.
incident record	incidentregistratie / incidentrecord	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	Een registratie van de details van een incident. Elke incidentregistratie documenteert de levenscyclus van een enkel incident.
indirect cost	indirecte kosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. See also direct cost.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Kosten van het leveren van een IT-dienst die niet volledig aan een klant kunnen worden toegekend, zoals het leveren van gedeelde servers of softwarelicenties. Ook wel overhead genoemd. Zie ook directe kosten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
information security management (ISM)	informatiebeveiligings-beheer / informatiesecurity-management (ISM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het proces dat verantwoordelijk is om te garanderen dat de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de bedrijfsmiddelen, informatie, gegevens en IT-diensten van een organisatie overeenkomen met de afgesproken behoeften van de bedrijfsvoering. Informatiebeveiligingsbeheer ondersteunt bedrijfsbeveiliging, heeft een bredere scope dan die van de IT-dienstenaanbieder en omvat het gebruik van papieren documenten, toegang tot het gebouw, telefoonverkeer, et cetera voor de hele organisatie. <i>Zie ook</i> informatiebeveiligingssysteem.
information security management system (ISMS)	informatiebeveiligings-beheersysteem / informatiesecurity-managementsysteem (ISMS)	<i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het raamwerk met beleid, processen, functies, standaarden, richtlijnen en instrumenten die garanderen dat een organisatie de informatiebeveiligingsdoelstellingen kan realiseren. <i>Zie ook</i> beveiligingsbeheersysteem.
information security policy	informatiebeveiligings-beleid / informatiesecuritybeleid	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het beleid dat de aanpak van het informatiebeveiligingsbeheer van een organisatie bestuurt.
information system	informatiesysteem	<i>See</i> management information system.	<i>Zie</i> managementinformatiesysteem

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
information technology (IT)	informatietechnologie (IT)	The use of technology for the storage, communication or processing of information. The technology typically includes computers, telecommunications, applications and other software. The information may include business data, voice, images, video etc. Information technology is often used to support business processes through IT services.	Gebruik van technologie voor de opslag, communicatie of het verwerken van informatie. Kenmerkend voor technologie zijn computers, telecommunicatie, applicaties en andere software. De informatie kan bedrijfsgegevens, geluid, afbeeldingen, video, et cetera bevatten. IT wordt vaak gebruikt om de bedrijfsprocessen te ondersteunen met IT-diensten.
infrastructure service	infrastructuurdienst	A type of supporting service that provides hardware, network or other data centre components. The term is also used as a synonym for supporting service.	Een type ondersteunende dienst die hardware, netwerk of andere datacentercomponenten levert. De term wordt ook gebruikt als synoniem voor ondersteunende dienst.
insourcing	inbesteden / insourcen	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een interne dienstenaanbieder gebruiken om IT-diensten te beheren. De term wordt ook gebruikt voor de daadwerkelijke overdracht van de levering van een IT-dienst van een externe dienstenaanbieder naar een interne dienstenaanbieder. <i>Zie ook</i> service sourcing.
integrity	integriteit	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een beveiligingsprincipe dat garandeert dat gegevens en configuratie-items alleen door geautoriseerd personeel worden gewijzigd. Integriteit beslaat alle mogelijke oorzaken voor wijzigingen, inclusief software- en hardwarestoringen, omgevingsevents en menselijke interventie.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
interactive voice response (IVR)	interactive voice response (IVR)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een vorm van automatische gespreksverdeling die invoer van gebruikers zoals toetsaanslagen en gesproken commando's accepteert om de juiste bestemming voor inkomende telefoongesprekken te bepalen.
intermediate recovery	tussentijds herstel / intermediate recovery	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een hersteloptie ook wel warme reserve genoemd. Tussentijds herstel gebruikt veelal een gedeelde verplaatsbare of vaste faciliteit met computersystemen en netwerkcomponenten. Als onderdeel van het continuïteitsplan moeten hardware en software worden geconfigureerd en gegevens hersteld. Kenmerkende hersteltijd voor tussentijds herstel is een tot drie dagen.
internal customer	interne klant	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	Klant die voor hetzelfde bedrijf werkt als de IT-dienstenaanbieder. <i>Zie ook</i> interne dienstenaanbieder, externe klant.
internal metric	interne meetwaarde / interne metric	A metric that is used within the IT service provider to monitor the efficiency, effectiveness or cost effectiveness of the IT service provider's internal processes. Internal metrics are not normally reported to the customer of the IT service. <i>See also</i> external metric.	Meetwaarde die wordt gebruikt binnen de IT-dienstenaanbieder om de efficiëntie, effectiviteit of kostenefficiëntie van de interne processen te bewaken. Het is niet gebruikelijk dat interne meetwaarden met de klant worden gedeeld. <i>Zie ook</i> externe meetwaarde.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
internal rate of return (IRR)	intern rendementsniveau / internal rate of return (IRR)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. <i>See also</i> net present value; return on investment.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Techniek die wordt gebruikt 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. <i>Zie ook</i> netto contante waarde, rendement op investering.
internal service provider	interne dienstenaanbieder / internal service provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een IT-dienstenaanbieder die deel uitmaakt van dezelfde organisatie als de klant. Een IT-dienstenaanbieder kan zowel interne als externe klanten hebben. <i>Zie ook</i> inbesteden; type I dienstenaanbieder; type II dienstenaanbieder.
International Organization for Standardization (ISO)	Internationale Organisatie voor Standaardisatie (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. <i>See www.iso.org</i> for further information about ISO.	ISO is werelds grootste ontwikkelaar van standaarden. ISO is geen overheidsinstantie maar een netwerkgorganisatie van nationale standaardeninstituten uit 156 landen. Meer informatie over ISO is beschikbaar op: www.iso.org .
International Standards Organization	Internationale Organisatie voor Standaardisatie (ISO)	See International Organization for Standardization.	<i>Zie</i> Internationale Organisatie voor Standardisatie (ISO)
internet service provider (ISP)	internet dienstenaanbieder	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Een externe dienstenaanbieder die internettoegang verschaft. De meeste internetdienstenaanbieders voorzien ook in andere IT-diensten zoals web hosting.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
invocation	activering / invocatie	<i>(ITIL Service Design)</i> Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Activeren van de stappen uit een plan: bijvoorbeeld starten met het continuïteitsplan voor één of meer services.
Ishikawa diagram	Ishikawa-diagram	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to identify all the possible causes of a problem. Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Serviceproductie)</i> Een techniek ontwikkeld door Kaoru Ishikawa, dat een team helpt om alle mogelijke oorzaken van een probleem te identificeren. De uitkomst van deze techniek is een diagram dat op een visgraat lijkt.
ISO 9000	ISO 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See www.iso.org for more information. See also International Organization for Standardization.	Een generiek begrip dat refereert aan een aantal internationale standaarden en richtlijnen voor kwaliteitsbeheersystemen. Zie www.iso.org voor meer informatie. Zie ook ISO.
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	Een internationale standaard voor kwaliteitsbeheersystemen. Zie ook ISO 9000, standaard.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	Een internationale standaard voor IT-dienstenbeheer
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Een internationale specificatie voor informatiebeveiligingsbeheer. De bijbehorende praktijkrichtlijn is ISO/IEC 27002. Zie ook standaard.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. <i>See also</i> standard.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een internationale gebruiksrichtlijn voor informatiebeveiligingsbeheer. De bijhorende specificatie is ISO/IEC 27001. <i>Zie ook</i> standaard.
IT accounting	IT-boekhouding	See accounting.	<i>Zie</i> boekhouden
IT infrastructure	IT-infrastructuur	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver, monitor, control or support applications and IT services. The term includes all of the information technology but not the associated people, processes and documentation.	Alle hardware, software, netwerken, faciliteiten, et cetera, die vereist zijn om applicaties en IT-diensten te testen, leveren, bewaken, beheersen en ondersteunen. Het begrip beslaat alle informatietechnologie, maar niet de mensen, processen en documentatie.
IT operations	IT-productie / IT-operations	<i>(ITIL Service Operation)</i> Activities carried out by IT operations control, including console management, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Activiteiten die door IT-productie worden uitgevoerd, zijn controle, console beheer, job scheduling, backup & restore en outputbeheer. IT operations wordt ook als synoniem voor operationele dienstverlening gebruikt.
IT operations control	IT-operationele controle / IT-operationscontrol	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. <i>See also</i> operations bridge.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> De functie die verantwoordelijk is voor het bewaken en beheersen van de IT-diensten en IT-infrastructuur. <i>Zie ook</i> operations bridge.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
IT operations management	IT operationeel beheer / IT-operations-management	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Functie bij een IT-dienstenaanbieder die de dagelijkse activiteiten uitvoert die nodig zijn voor beheersing van IT-diensten en de ondersteunende IT-infrastructuur. IT operationeel beheer bevat IT-operationele controle en faciliteitenbeheer.
IT service	IT-dienst / IT-service	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	Een dienst geleverd door een IT-dienstenaanbieder. Een IT-dienst bestaat uit een combinatie van informatietechnologie, mensen en processen. Een klantgerichte IT-dienst ondersteunt de bedrijfsprocessen rechtstreeks. De dienstenniveau-doelen worden gedefinieerd in een dienstenniveau-overeenkomst. Andere IT-diensten, ook wel ondersteunende diensten genoemd, worden niet direct gebruikt door de bedrijfsvoering, maar zijn nodig voor de dienstenaanbieder om klantgerichte diensten te kunnen leveren. <i>Zie ook</i> kerndienst; mogelijk makende dienst; verbeteringsdienst; dienst en dienstenpakket.
IT service continuity management (ITSCM)	IT diensten-continuïteitsbeheer / IT service continuity management (ITSCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheersen van risico's die IT-diensten ernstig kunnen schaden. IT diensten-continuïteitsbeheer garandeert dat de IT-dienstenaanbieder altijd de minimaal overeengekomen dienstenniveau's kan leveren, door de risico's tot een acceptabel niveau te verminderen en plannen te maken voor het herstel van IT-diensten. IT diensten-continuïteitsbeheer ondersteunt bedrijfscontinuïteitsbeheer.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
IT service continuity plan	IT-dienstencontinuïteitsplan	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een plan dat de vereiste stappen voor het herstellen van een of meer IT-diensten definieert. Het plan identificeert ook de aanleiding voor activering, de mensen die moeten worden betrokken, de communicatie, et cetera. Het IT-dienstcontinuïteitsplan is onderdeel van het bedrijfscontinuïteitsplan.
IT service management (ITSM)	IT-dienstenbeheer / IT-servicemanagement (ITSM)	The implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process and information technology. <i>See also</i> service management.	Implementatie en beheer van IT-kwaliteitsdienstverlening die voldoet aan de behoeften van de bedrijfsvoering. IT-dienstenbeheer wordt uitgevoerd door IT-dienstenaanbieders in een juiste combinatie van mensen, processen en IT. <i>Zie ook</i> dienstenbeheer.
IT Service Management Forum (itSMF)	IT-servicemanagement-forum (ITSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. <i>See</i> www.itsmf.com for more information.	Het IT-servicemanagement forum is een onafhankelijke organisatie die zich bezighoudt met het promoten van een professionele aanpak van IT-dienstenbeheer. Het itSMF is een ledenorganisatie zonder winstoogmerk met vertegenwoordiging in vele landen in de wereld (itSMF chapters). itSMF en haar leden dragen bij aan de ontwikkeling van ITIL en gerelateerde IT-dienstenbeheerstandaarden. <i>Zie</i> www.itsmf.com voor meer informatie.
IT service provider	IT-dienstenaanbieder / IT service provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een dienstenaanbieder die IT-diensten levert aan interne of externe klanten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
IT steering group (ISG)	IT-stuurgroep (ISG)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Servicestrategie)</i> Een formele groep die verantwoordelijk is om te garanderen dat de strategieën en plannen van het bedrijf en de IT-dienstenaanbieder nauw op elkaar zijn afgestemd. Een IT-stuurgroep bestaat uit senior vertegenwoordigers van het bedrijf en de IT-dienstenaanbieder. Ook bekend als IT-strategiegroep of IT-stuurcomité.
ITIL®	ITIL®	A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See www.iti1-officialsite.com for more information.	Een geheel van best-practicepublicaties voor IT-dienstenbeheer. Eigendom van the Cabinet Office (onderdeel van de Britse regering). ITIL geeft richtlijnen over het verlenen van kwalitatieve IT-diensten en de ondersteunende processen, functies en andere vaardigheden. Het ITIL-raamwerk is gebaseerd op een dienstenlevensloop en bestaat uit vijf levensloophasen (dienstenstrategie, dienstenontwerp, dienstentransitie, dienstenproductie en continue dienstenverbetering). Elk van die fasen heeft zijn eigen ondersteunende publicatie. Er is ook een verzameling complementaire ITIL-publicaties die richtlijnen verschaft die specifiek zijn voor bepaalde industrie sectoren, bedrijfstypes, productiemodellen en technologie-architecturen. <i>Zie ook www.iti1-officialsite.com.</i>

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
job description	functiebeschrijving	A document that defines the roles, responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One job description can include multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by one person.	Een document dat de rollen, verantwoordelijkheden, vaardigheden en kennis beschrijft die zijn vereist voor een bepaalde persoon. In een functiebeschrijving kunnen verscheidene rollen zijn benoemd die door een persoon worden uitgevoerd, zoals de rollen van configuratiebeheerder en wijzigingenbeheerder.
job scheduling	jobplanning	<i>(ITIL Service Operation)</i> Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Planning en beheersing van de uitvoering van softwaretaken die zijn vereist voor een IT-dienst. Jobplanning wordt uitgevoerd door IT operationeel beheer en is vaak geautomatiseerd door softwareinstrumenten die batches uitvoeren op specifieke momenten van de dag, week, maand of jaar.
Kano model	Kano model	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een model, ontwikkeld door Noriaki Kano, dat wordt gebruikt om inzicht te krijgen in klantvoorkeuren. Het Kano Model houdt rekening met kenmerken van een IT-dienst die zijn gegroepeerd in domeinen zoals basisfactoren, opwindingsfactoren, prestatiefactoren, et cetera.
Kepner and Tregoe analysis	Kepner-Tregoe analyse	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> 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.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
Key performance indicator (KPI)	kritieke prestatie-indicator (KPI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)(ITIL Service-ontwerp)</i> Een meetwaarde die wordt gebruikt bij het beheer van een IT-dienst, proces, plan, project of andere activiteit. Kritieke prestatie-indicatoren worden gebruikt om de prestaties van kritieke succesfactoren te meten. Veel meetwaarden worden gemeten, maar alleen de belangrijkste ervan worden gedefinieerd als kritieke prestatie-indicatoren en worden gebruikt om actief het proces, de IT-dienst of de activiteit te beheren en erover te rapporteren. Kritieke prestatie-indicatoren worden geselecteerd om te garanderen dat zowel efficiëntie, effectiviteit als kostenefficiëntie worden beheerd.
knowledge base	kennisbank	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een logische gegevensbestand dat gegevens en informatie bevat die worden gebruikt door het dienstenkennisbeheersysteem.
knowledge management	kennisbeheer / kennismanagement	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See also Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het delen van perspectieven, ideeën, ervaring en informatie en om te garanderen dat die op de juiste plaats en op het juiste moment beschikbaar zijn. Het kennisbeheerproces maakt geïnformeerde beslissingen mogelijk en verbetert de efficiëntie door de noodzaak voor het opnieuw opzoeken van kennis te verkleinen. Zie ook Gegevens-Informatie-Kennis-Wijsheid, dienstenkennisbeheersysteem.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
known error	bekende fout	<i>(ITIL Service Operation)</i> A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een probleem dat een gedocumenteerde onderliggende oorzaak en een workaround heeft. Bekende fouten worden tijdens hun levenscyclus gecreëerd en beheerd door probleembeheer. Bekende fouten kunnen ook worden geïdentificeerd door ontwikkeling en leveranciers.
known error database (KEDB)	bekende foutengegevensbestand	<i>(ITIL Service Operation)</i> A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een gegevensbestand met registraties van alle bekende fouten. Dit gegevensbestand wordt gemaakt door probleembeheer en gebruikt door incident- en probleembeheer. Het bekende foutengegevensbestand kan onderdeel zijn van het configuratiebeheersysteem of kan op een andere plaats in het dienstenkennisbeheersysteem zijn opgeslagen.
known error record	bekende foutregistratie / bekende fout record	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een registratie met de details van een bekende fout. Iedere bekende foutregistratie documenteert de levenscyclus van een bekende fout, waaronder de status, onderliggende oorzaak en workaround. Bij sommige implementaties wordt een bekende fout gedocumenteerd met behulp van extra velden in een probleemregistratie.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
lifecycle	levenscyclus	<p>The various stages in the life of an IT service, configuration item, incident, problem, change etc. The lifecycle defines the categories for status and the status transitions that are permitted. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize • The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration • The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc. 	<p>De verschillende fasen in het leven van een IT-dienst, configuratie-item, incident, probleem, wijziging, et cetera. De levenscyclus definieert de categorieën voor de status en de statusovergangen die zijn toegestaan, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De levenscyclus van een applicatie bevat vereisten, ontwerpen, samenstellen, uitrol, bedienen en optimaliseren. • De uitgebreide incidentlevenscyclus bevat detectie, diagnose, reparatie, herstel en hervatting. • De levenscyclus van een server kan bestaan uit: besteld, ontvangen, testen, productie, afgeschreven, et cetera.
line of service (LOS)	line of service (LOS) / dienstassortiment	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een kerndienst of dienstenpakket dat verscheidene dienstopties heeft. Een LOS wordt beheerd door een diensteneigenaar en iedere dienstopatie is ontworpen om een bepaald marktsegment te ondersteunen.
live	productie / live	<i>(ITIL Service Transition)</i> Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Verwijst naar een IT-dienst of configuratie-item dat wordt gebruikt om een dienst aan een klant te leveren.
live environment	productieomgeving	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een beheersbare omgeving met configuratie-items in productie, die worden gebruikt om IT-diensten aan klanten te leveren.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
maintainability	onderhoudbaarheid	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een meting hoe snel en effectief een IT-dienst of configuratie-item kan worden hersteld naar de normale werking na een storing. Onderhoudbaarheid wordt vaak gemeten en gerapporteerd als MTRS. In de context van software- of IT-dienstontwikkeling staat onderhoudbaarheid met name voor het vermogen eenvoudig iets te kunnen wijzigen of repareren.
major incident	ernstig incident / major incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> De hoogste impactcategorie voor een incident. Een ernstig incident leidt tot een significante verstoring van de bedrijfsvoering.
manageability	beheersbaarheid	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Een informele maatstaf die aangeeft hoe gemakkelijk en efficiënt een IT-dienst of een ander component kan worden beheerd.
management information	managementinformatie	Information that is used to support decision making by managers. Management information is often generated automatically by tools supporting the various IT service management processes. Management information often includes the values of key performance indicators, such as 'percentage of changes leading to incidents' or 'first-time fix rate'.	Informatie die wordt gebruikt om besluiten van managers te ondersteunen. Managementinformatie wordt vaak automatisch gegenereerd door instrumenten die de verschillende IT-dienstenbeheerprocessen ondersteunen. Managementinformatie bestaat vaak uit waarden van kritieke prestatie-indicatoren zoals "percentage wijzigingen dat tot incidenten leidde" of "eerste keer opgelost".

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
management information system (MIS)	managementinformatie-systeem (MIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een geheel van instrumenten, gegevens en informatie dat wordt gebruikt om een proces of functie te ondersteunen. Voorbeelden zijn het beschikbaarheidsbeheerinformatiesysteem en het leverancier- en contractbeheerinformatiesysteem. <i>Zie ook</i> dienstenkennisbeheersysteem.
Management of Risk (M_o_R®)	risicobeheer	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. <i>See</i> www.mor-officialsite.com for more details.	Risicobeheer omvat alle activiteiten die zijn vereist om de blootstelling aan risico's te identificeren en te beheersen, voorzover deze een impact kunnen hebben op het realiseren van de bedrijfsdoelen. <i>Zie ook</i> www.mor-officialsite.com .
management system	managementsysteem / beheersysteem	The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization or part of an organization can achieve its objectives. This term is also used with a smaller scope to support a specific process or activity – for example, an event management system or risk management system. <i>See also</i> system.	Het raamwerk dat bestaat uit beleid, processen, functies, standaarden, richtlijnen en instrumenten om te garanderen dat een organisatie of een deel ervan zijn doelen kan realiseren. Deze term wordt ook gebruikt met een kleinere reikwijdte om een specifiek proces of activiteit te ondersteunen, zoals een eventbeheersysteem of risicobeheersysteem. <i>Zie ook</i> systeem.
manual workaround	handmatige workaround	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A workaround that requires manual intervention. Manual workaround is also used as the name of a recovery option in which the business process operates without the use of IT services. This is a temporary measure and is usually combined with another recovery option.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een workaround die handmatige interventie vereist. Een handmatige workaround is ook de naam van een hersteloptie waarbij de bedrijfsprocessen werken zonder gebruik te maken van IT-diensten. Dit is een tijdelijke maatregel en wordt veelal gecombineerd met een andere hersteloptie.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
marginal cost	marginale kosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De stijging of daling van de productiekosten bij het produceren van een eenheid meer of een minder, zoals de kosten van ondersteuning van een extra gebruiker.
market space	markt	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Opportunities that an IT service provider could exploit to meet the business needs of customers. Market spaces identify the possible IT services that an IT service provider may wish to consider delivering.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Mogelijkheden die een IT-dienstenaanbieder kan gebruiken om aan de zakelijke behoeften van de klant te voldoen. Markten identificeren mogelijke IT-diensten die een IT-dienstenaanbieder kan overwegen te leveren.
maturity	volwassenheid	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een meting van de betrouwbaarheid, efficiëntie en effectiviteit van een proces, functie, organisatie, et cetera. De meest volwassen processen en functies worden formeel op een lijn gebracht met bedrijfsdoelen en –strategie, en worden ondersteund door een raamwerk voor continue verbetering.
maturity level	volwassenheidsniveau	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Een bepaald niveau in een volwassenheidsmodel zoals het Capability Maturity Model Integration van Carnegie Mellon.
mean time between failures (MTBF)	gemiddelde tijd tussen storingen / mean time between failures (MTBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een meetwaarde voor het meten en rapporteren van betrouwbaarheid. MTBF is de gemiddelde tijd zonder onderbreking die een IT-dienst of configuratie-item de afgesproken functie kan uitvoeren. Dit wordt gemeten vanaf het moment dat het configuratie-item weer werkt tot het volgende moment dat er een onderbreking is.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
mean time between service incidents (MTBSI)	gemiddelde tijd tussen incidenten / mean time between service incidents (MTBSI)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een meetwaarde die wordt gebruikt voor het meten en rapporteren van betrouwbaarheid. MTBSI is de gemiddelde tijd tussen het optreden van twee opeenvolgende storingen. MTBSI = MTBF + MTRS.
mean time to repair (MTTR)	gemiddelde tijd tot reparatie / mean time to repair (MTTR)	The average time taken to repair an IT service or other configuration item after a failure. MTTR is measured from when the configuration item fails until it is repaired. MTTR does not include the time required to recover or restore. It is sometimes incorrectly used instead of mean time to restore service.	De gemiddelde tijd die nodig is om een IT-dienst of configuratie-item te repareren na een storing. MTTR wordt gemeten vanaf het moment dat het configuratie-item wordt verstoord tot het moment dat het wordt gerepareerd. MTTR bevat niet de tijd die nodig is voor herstellen of hervatten. MTTR wordt soms foutief gebruikt voor gemiddelde tijd tot herstel van een dienst.
mean time to restore service (MTRS)	gemiddelde tijd tot herstel van de dienst / mean time to restore service (MTRS)	The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. <i>See also</i> maintainability; mean time to repair.	De gemiddelde tijd die nodig is om een IT-dienst of configuratie-item te hervatten na een storing. MTRS wordt gemeten vanaf het moment dat het configuratie-item is verstoord tot het moment dat het configuratie-item volledig is hersteld en de normale functionaliteit levert. <i>Zie ook</i> onderhoudbaarheid, gemiddelde tijd tot reparatie.
metric	meetwaarde / metric	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> iets dat wordt gemeten en gerapporteerd om te helpen bij het beheren van een proces, IT-dienst of activiteit. <i>Zie ook</i> kritieke prestatie-indicator.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
middleware	middleware	<i>(ITIL Service Design)</i> Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. <i>See also</i> commercial off the shelf.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Software die twee of meer softwarecomponenten of applicaties verbindt. Middleware wordt eerder gekocht van een toeleverancier dan ontwikkeld door de IT-dienstenaanbieder zelf. <i>Zie ook</i> standaardpakket.
mission	missie	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done. <i>See also</i> vision.	Een korte maar complete beschrijving van de algemene doelen en intenties van een organisatie. Het somt op wat er moet worden bereikt, maar niet hoe dat wordt gedaan. <i>Zie ook</i> visie.
model	model	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Een weergave van een systeem, proces, IT-dienst, configuratie-item, et cetera, dat wordt gebruikt om inzicht te krijgen in toekomstig gedrag of dat te voorspellen.
modelling	modelleren	A technique that is used to predict the future behaviour of a system, process, IT service, configuration item etc. Modelling is commonly used in financial management, capacity management and availability management.	Een techniek die wordt gebruikt om het toekomstig gedrag te voorspellen van een systeem, IT-dienst, configuratie-item, et cetera. Modelleren wordt algemeen gebruikt bij financieel beheer, capaciteitsbeheer en beschikbaarheidsbeheer.
monitor control loop	bewaken regelkring	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Bewaken van de uitkomst van een taak, proces, IT-dienst of configuratie-item; de uitkomst wordt vergeleken met een vooraf vastgestelde norm; op basis van deze vergelijking wordt er actie ondernomen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
monitoring	bewaking / monitoring	<i>(ITIL Service Operation)</i> Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Regelmatige observatie van een configuratie-item, IT-dienst of proces om events te detecteren en om te garanderen dat de huidige status bekend is.
near-shore	near-shore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also offshore; onshore.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Dienstverlening vanuit een locatie in een land dicht bij het land waar de klant zich bevindt. Dit kan de levering zijn van een IT-dienst of van ondersteunende functies zoals een helpdesk. Zie ook onshore, offshore.
net present value (NPV)	Netto contante waarde / net present value (NPV)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. See also internal rate of return; return on investment.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een techniek die wordt gebruikt om te helpen bij het nemen van beslissingen over kapitaalbesteding. NPV vergelijkt inkomsten met de uitgaven. Een positieve NPV geeft aan dat een investering de moeite waard is. Zie ook intern rendementsniveau; rendement op investering.
normal change	normale wijziging / normale change	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een wijziging die geen noodwijziging of standaardwijziging is. Normale wijzigingen volgen de gedefinieerde stappen van het wijzigingsbeheerproces.
normal service operation	normale dienstverlening	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een operationele toestand waar diensten en configuratie-items presteren binnen hun afgesproken diensten- en operationele niveaus.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
notional charging	pro forma doorbelasting	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real charging.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een benadering voor het doorberekenen van IT-diensten. Doorberekeningen aan klanten worden berekend en klanten worden geïnformeerd over de doorberekening, maar er wordt feitelijk geen geld overgedragen. Pro forma verrekening van kosten wordt soms geïntroduceerd om te garanderen dat klanten zich bewust zijn van de kosten die ze maken of als een fase tijdens de introductie van echt doorbelasten.
objective	doelstelling	The outcomes required from a process, activity or organization in order to ensure that its purpose will be fulfilled. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term is also informally used to mean a requirement.	De uitkomsten die worden vereist van een proces, activiteit of organisatie om te garanderen dat het doel ervan wordt gerealiseerd. Doelstellingen worden veelal uitgedrukt als meetbare doelen. De term wordt informeel ook gebruikt in de betekenis van 'vereiste'.
off the shelf	off the shelf	See commercial off the shelf.	Synoniem voor standaardpakket.
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See www.cabinetoffice.gov.uk	OGC (vroegere eigenaar van Best Management Practice) en de functies ervan zijn verhuisd naar the Cabinet Office als onderdeel van de Britse regering. Zie www.cabinetoffice.gov.uk
offshore	offshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Dienstverlening vanuit een locatie buiten het land waar de klant is gevestigd, vaak in een ander continent. Dit kan de levering van een IT-dienst zijn, of ondersteunende functies zoals een servicedesk. Zie ook onshore, near-shore.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
onshore	onshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location within the country where the customer is based. <i>See also</i> near-shore; offshore.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Dienstverlening vanuit een locatie in hetzelfde land als dat waarin de klant is gevestigd. <i>Zie ook</i> offshore, near-shore.
operate	werken	To perform as expected. A process or configuration item is said to operate if it is delivering the required outputs. Operate also means to perform one or more operations. For example, to operate a computer is to do the day-to-day operations needed for it to perform as expected.	Presteren zoals verwacht. Een proces of configuratie-item werkt als het de vereiste resultaten levert. Werken betekent ook uitvoeren van één of meer operaties. Bijvoorbeeld “een computer bedienen” betekent het uitvoeren van de dagelijkse activiteiten die nodig zijn om de computer te laten presteren zoals verwacht.
operation	productie	<i>(ITIL Service Operation)</i> Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Het dagelijkse beheer van een IT-dienst, systeem of ander configuratie-item. Met productie worden ook voorgedefinieerde activiteiten en transacties bedoeld, zoals het laden van een tape, geld ontvangen bij een verkooppunt, of gegevens van een schijf lezen.
operational	operationeel	The lowest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Operational activities include the day-to-day or short-term planning or delivery of a business process or IT service management process. The term is also a synonym for live.	Het laagste van de drie niveaus voor planning en levering (strategisch, tactisch, operationeel). Operationele activiteiten bestaan uit dagelijkse- en korte termijnplanning of -levering van een bedrijfsproces of IT-dienstenbeheerproces. De term operationeel is ook synoniem voor 'productie'.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
operational cost	operationele kosten	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). <i>See also</i> capital expenditure.	Kosten als gevolg van het uitvoeren van de IT-diensten, die vaak gepaard gaan met herhaalde betalingen - zoals personeelskosten, hardware onderhoud en elektriciteit (ook bekend als lopende uitgaven of inkomstengerelateerde uitgaven). <i>Zie ook</i> kapitaalbesteding.
operational expenditure (OPEX)	operationele besteding / operational expenditure (OPEX)	See operational cost.	Synoniem voor operationele kosten.
operational level agreement (OLA)	operationeel niveau-overeenkomst / operational level agreement (OLA)	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times • Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times. <p><i>See also</i> service level agreement.</p>	<p><i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Een overeenkomst tussen een IT-dienstenaanbieder en een ander onderdeel van dezelfde organisatie. Het ondersteunt de levering van IT-diensten door de IT-dienstverlener aan klanten en definieert welke goederen of diensten worden geleverd en wat de verantwoordelijkheden zijn van beide partijen. Er kan bijvoorbeeld een operationeel niveau-overeenkomst zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tussen de IT-dienstenaanbieder 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 <p><i>Zie ook</i> dienstenniveau-overeenkomst.</p>

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
operations bridge	operations bridge	<i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Fysieke locatie waar bewaken en beheren van IT-diensten en IT-infrastructuur plaatsvindt.
operations control	operationele beheersing / operations control	See IT operations control.	Synoniem voor IT operationeel beheer.
operations management	operationeel beheer / operationsmanagement	See IT operations management.	Synoniem voor IT operationeel beheer.
opportunity cost	substitutiekosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Kosten die worden gebruikt voor het kiezen tussen investeringen. Substitutiekosten vertegenwoordigen de opbrengst die zou zijn gegenereerd als de middelen 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 dienstverbeteractiviteit. Substitutiekostenanalyse wordt gebruikt als onderdeel van het besluitvormingsproces, maar de substitutiekosten worden niet als daadwerkelijke kosten in de financiële administratie opgenomen.
optimize	optimaliseren	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Het reviewen, plannen en verzoeken van wijzigingen om maximale efficiëntie en effectiviteit te realiseren in een proces, configuratie-item, applicatie, et cetera.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
organization	organisatie	A company, legal entity or other institution. The term is sometimes used to refer to any entity that has people, resources and budgets – for example, a project or business unit.	Een bedrijf, juridische eenheid of ander instituut. De term organisatie verwijst soms naar een eenheid met mensen, middelen en begrotingen, zoals een project of bedrijfsonderdeel.
outcome	uitkomst	The result of carrying out an activity, following a process, or delivering an IT service etc. The term is used to refer to intended results as well as to actual results. <i>See also</i> objective.	Het resultaat van het uitvoeren van een activiteit, het volgen van een proces, of het leveren van een IT-dienst, et cetera. De term uitkomst refereert ook aan het beoogde resultaat of het daadwerkelijke resultaat. <i>Zie ook</i> doelstelling.
outsourcing	uitbesteding / outsourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een externe dienstenaanbieder gebruiken om IT-dienstverlening te beheren. <i>Zie ook</i> dienstenbesteding.
overhead	overhead	See indirect cost.	<i>Zie</i> indirecte kosten.
pain value analysis	pijnpunten analyse	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een techniek voor het bepalen van de bedrijfsimpact van een of meer problemen. Hierbij wordt een formule gebruikt die de pijnpunten berekent op basis van het aantal gebruikers dat erdoor wordt geraakt, de duur van de storingstijd, de impact die het heeft op elke gebruiker en de kosten voor de bedrijfsvoering (als deze bekend zijn).

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
Pareto principle	Paretoprincipe	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een techniek voor de prioriteitsstelling van activiteiten. Het Paretoprincipe houdt in dat 80% van de waarde van een activiteit wordt bepaald door 20% van de inspanning. Pareto-analyse wordt in probleembeheer ook gebruikt om prioriteiten te stellen voor het onderzoek van mogelijke oorzaken van problemen.
partnership	partnerschap	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. <i>See also</i> value network.	Een relatie tussen twee organisaties waarbij nauw wordt samengewerkt ten gunste van gemeenschappelijke doelen of wederzijdse voordelen. De IT-dienstenaanbieder heeft een partnerschap met de bedrijfsvoering, en met derden die van kritiek belang zijn voor de levering van IT-diensten. <i>Zie ook</i> waardenetwerk.
passive monitoring	passieve bewaking/ passieve monitoring	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. <i>See also</i> active monitoring.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Bewaking van een configuratie-item, een IT-dienst of een proces waarbij erop wordt gerekend dat de actuele status wordt ontdekt door een alarm of melding. <i>Zie ook</i> actieve bewaking.
pattern of business activity (PBA)	bedrijfsactiviteitenmodel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. <i>See also</i> user profile.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een profiel van de werklust van een of meer klantactiviteiten. Een bedrijfsactiviteitenmodel wordt gebruikt om de IT-dienstenaanbieder te helpen met inzicht in en plannen voor de verschillende niveaus van bedrijfsvoering. <i>Zie ook</i> gebruikersprofiel.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
percentage utilization	Benuttingspercentage / gebruiks-percentage	<i>(ITIL Service Design)</i> The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> De tijd die een component werkt binnen een bepaalde periode. Bijvoorbeeld als een CPU 1800 seconden werkt binnen de periode van een uur, is het benuttingspercentage 50%.
performance	prestaties	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Een maat voor wat wordt gerealiseerd of geleverd door een systeem, persoon, team, proces of IT-dienst.
performance management	prestatiebeheer / performance-management	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Activiteiten om te garanderen dat iets de verwachte uitkomsten bereikt op een consequente en efficiënte manier.
pilot	pilot	<i>(ITIL Service Transition)</i> A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. <i>See also</i> change evaluation; test.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een beperkte uitrol van een IT-dienst, uitgifte of proces naar de productieomgeving. Een pilot wordt gebruikt om risico's te beperken en om terugkoppeling en acceptatie van gebruikers te krijgen. <i>Zie ook</i> wijzigingsevaluatie; test.
plan	plan	A detailed proposal that describes the activities and resources needed to achieve an objective – for example, a plan to implement a new IT service or process. ISO/IEC 20000 requires a plan for the management of each IT service management process.	Een gedetailleerd voorstel dat de activiteiten en middelen beschrijft die nodig zijn om een doelstelling te realiseren, zoals een plan voor de implementatie van een nieuwe IT-dienst of een nieuw proces. ISO/IEC 20000 vereist een plan voor het beheren van elk IT-dienstenbeheerproces.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Plan-Do-Check-Act (PDCA)- model	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. Plan – design or revise processes that support the IT services; Do – implement the plan and manage the processes; Check – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; Act – plan and implement changes to improve the processes.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een vierfasencyclus voor procesbeheer 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-dienst ondersteunen. Do – implementeer het plan en beheer de processen. Check – meet de processen en IT-diensten, vergelijk deze met de doelstellingen en maak rapportages. Act – plan en implementeer wijzigingen om de processen te verbeteren.
planned downtime	geplande storingstijd	<i>(ITIL Service Design)</i> Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See also change window; downtime.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Afgesproken tijd waarop een service niet beschikbaar is. Geplande storingstijd wordt vaak gebruikt voor onderhoud, upgrades en testen. Zie ook wijzigingsvenster, storingstijd.
planning	planning	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Een activiteit die ervoor zorgt dat er één of meer plannen worden gemaakt, zoals capaciteitsplanning.
policy	beleid	Formally documented management expectations and intentions. Policies are used to direct decisions, and to ensure consistent and appropriate development and implementation of processes, standards, roles, activities, IT infrastructure etc.	Officieel gedocumenteerde verwachtingen en intenties van het management. Beleid wordt gebruikt om richting te geven aan beslissingen, en om te garanderen dat er een consistente en bevredigende ontwikkeling en implementatie is van processen, standaarden, rollen, activiteiten, IT-infrastructuur, et cetera.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
portable facility	mobiele voorziening / verplaatsbare faciliteit	<i>(ITIL Service Design)</i> A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. <i>See also</i> fixed facility; recovery option.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een door een derde partij geleverd geprefabriceerd gebouw of groot voertuig waarnaar wordt verhuisd, indien noodzakelijk volgens het dienstcontinuiteitenplan. <i>Zie ook</i> vaste faciliteit, herstel optie.
post-implementation review (PIR)	post-implementatie review / realisatie inspectie	A review that takes place after a change or a project has been implemented. It determines if the change or project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Een review die plaatsvindt nadat een wijziging of een project is geïmplementeerd. Een PIR stelt vast of de wijziging of het project succesvol was, en beschrijft mogelijkheden tot verbetering.
practice	gebruik / practice	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. <i>See also</i> best practice.	Een werkwijze, of manier waarop het werk moet worden uitgevoerd. Gebruiken kunnen activiteiten, processen, functies, standaarden en richtlijnen omvatten. <i>Zie ook</i> best practice.
prerequisite for success (PFS)	voorwaarde voor succes	An activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a plan or process. It is often an output from one process that is a required input to another process.	Een activiteit die moet worden voltooid of een voorwaarde waaraan moet worden voldaan voor een succesvolle implementatie van een plan of proces. Een voorwaarde voor succes is vaak de uitkomst van het ene proces die is vereist voor een ander proces.
pricing	tariefstelling (prijsstelling)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De activiteit waarmee wordt vastgesteld hoeveel aan klanten wordt doorbelast.
PRINCE2®	PRINCE2®	<i>See</i> PProjects IN Controlled Environments. (PRINCE2)	<i>Zie</i> PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2)

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
priority	prioriteit	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	<i>(ITIL Serviceproductie) (ITIL Servicetransitie)</i> Een categorie die wordt gebruikt om het relatieve belang te bepalen van een incident, probleem of wijziging. Prioriteit is gebaseerd op impact en urgentie, en wordt gebruikt om te bepalen hoeveel tijd nodig is voor de acties die moeten worden ondernomen. Bijvoorbeeld: de dienstenniveau-overeenkomst kan aangeven dat incidenten met prioriteit 2 binnen 12 uur moeten zijn opgelost.
proactive monitoring	proactieve bewaking / proactieve monitoring	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Bewaking waarbij wordt gekeken naar patronen in events om mogelijke toekomstige storingen te kunnen voorspellen. Zie ook reactieve bewaking.
proactive problem management	proactief probleembeheer / proactief problemmanagement	<i>(ITIL Service Operation)</i> Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een onderdeel van het probleembeheerproces. De doelstelling van proactief probleembeheer is om problemen te constateren die anders wellicht worden gemist. Proactief probleembeheer analyseert incidentregistraties, en gebruikt gegevens van andere IT-dienstenbeheerprocessen om trends of significante problemen te ontdekken.
problem	probleem / problem	<i>(ITIL Service Operation)</i> A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een oorzaak van één of meer incidenten. De oorzaak is veelal niet bekend op het moment dat een probleemregistratie wordt aangemaakt. Het probleembeheerproces is verantwoordelijk voor verder onderzoek.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
problem management	probleembeheer / problemmanagement	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheren van de levenscyclus van alle problemen. Probleembeheer voorkomt incidenten op pro-actieve wijze en beperkt de impact van incidenten die niet kunnen worden voorkomen.
problem record	probleemregistratie / probleemrecord	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een registratie die de details van een probleem bevat. Elke probleemregistratie registreert de levenscyclus van een enkelvoudig probleem.
procedure	procedure	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. <i>See also</i> work instruction.	Een document met stappen die beschrijven hoe een activiteit wordt uitgevoerd. Procedures zijn onderdelen van een proces. <i>Zie ook</i> werkinstructie.
process	proces	A structured set of activities designed to accomplish a specific objective. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. It may include any of the roles, responsibilities, tools and management controls required to reliably deliver the outputs. A process may define policies, standards, guidelines, activities and work instructions if they are needed.	Een gestructureerd geheel van activiteiten dat is ontworpen om een bepaalde doelstelling te realiseren. Een proces gebruikt vooraf bepaalde invoer en zet deze om in vooraf bepaalde uitvoer. Een proces kan alle rollen, verantwoordelijkheden, instrumenten en managementcontroles bevatten die nodig zijn voor de betrouwbare levering van de uitvoer. Een proces kan beleid, standaarden, richtlijnen, activiteiten en werkinstructies vaststellen als deze nodig zijn.
process control	procesbeheersing	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Het plannen en regelen van een proces, om het proces op een effectieve, efficiënte en consistente manier uit te voeren.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
process manager	procesbeheerder / procesmanager	A role responsible for the operational management of a process. The process manager's responsibilities include planning and coordination of all activities required to carry out, monitor and report on the process. There may be several process managers for one process – for example, regional change managers or IT service continuity managers for each data centre. The process manager role is often assigned to the person who carries out the process owner role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Een rol die verantwoordelijk is voor het operationeel beheer van een proces. De verantwoordelijkheden van een procesbeheerder zijn: planning en coördinatie van alle activiteiten die moeten worden uitgevoerd, bewaken van het proces en rapportage over het proces. Een proces kan meerdere procesbeheerders hebben, zoals regionale wijzigingsbeheerders of een continuïteitsbeheerder voor elk data center. De rol van procesbeheerder wordt vaak belegd bij diegene die de rol van proceseigenaar uitvoert, maar in grotere organisaties kunnen de rollen zijn gescheiden.
process owner	proceseigenaar	The person who is held accountable for ensuring that a process is fit for purpose. The process owner's responsibilities include sponsorship, design, change management and continual improvement of the process and its metrics. This role can be assigned to the same person who carries out the process manager role, but the two roles may be separate in larger organizations.	De persoon die verantwoordelijk is om te garanderen dat een proces geschikt voor het doel is. De verantwoordelijkheid van een proceseigenaar omvat financiering, ontwerp, wijzigingsbeheer en continue verbetering van het proces en bijbehorende meetwaarden. Deze rol kan worden belegd bij dezelfde persoon die de rol van procesbeheerder heeft, maar in grotere organisaties kunnen de rollen gescheiden zijn.
production environment	productieomgeving	See live environment.	Zie productieomgeving.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
profit centre	resultaat-verantwoordelijke eenheid / profit center	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een bedrijfssonderdeel dat de geleverde diensten in rekening brengt. Een resultaatverantwoordelijke eenheid kan worden opgezet om maken winst te maken, kosten terug te verdienen, of een verlies inlopen. Een IT-dienstenaanbieder kan worden geleid als cost center of als een profit center.
pro-forma	pro forma	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Een sjabloon of voorbeelddocument met voorbeeldgegevens die worden vervangen door de echte gegevens zodra deze beschikbaar zijn.
programme	programma	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Een aantal projecten en activiteiten die samen worden gepland en beheerd om een overkoepelend geheel van samenhangende doelstellingen en andere uitkomsten te realiseren.
project	project	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PROjects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>See also</i> charter; project management office; project portfolio.	Een tijdelijke organisatie met mensen en andere bedrijfsmiddelen, die nodig is om een doelstelling of andere uitkomst te realiseren. Elk project heeft een levenscyclus die wordt gekenmerkt door initiatie, planning, uitvoering en afsluiting. Projecten worden veelal beheerst met behulp van een officiële methode zoals Projects IN Controlled (PRINCE2) of de Project Management Body of Knowledge (PMBOK). <i>Zie ook</i> verklaring, projectmanagementbureau, projectportfolio.
project charter	projectverklaring / project charter	See charter.	Zie verklaring

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Een standaard voor projectbeheer die wordt onderhouden en gepubliceerd door het Project Management Institute. Zie ook www.pmi.org . Zie ook PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).
Project Management Institute (PMI)	Project Management Instituut	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Een vereniging die het beroep van project manager bevordert door wereldwijd erkende standaarden en certificering, samenwerkende groepen, een uitgebreid onderzoeksprogramma en professionele ontwikkelingsmogelijkheden. PMI is een vereniging zonder winstoogmerk die vertegenwoordigd is in vele landen in de wereld. PMI onderhoudt en publiceert het Project Management Body of Knowledge (PMBOK). Zie www.pmi.org . Zie ook PProjects IN Controlled Environments (PRINCE 2).
project management office (PMO)	projectbeheer-bureau / project management office (PMO)	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Servicestrategie) Een functie of groep die verantwoordelijk is voor het beheer van de levenscyclus van projecten. Zie ook verklaring (verklaring); projectportfolio.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
project portfolio	projectenportfolio	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. See also charter.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Servicestrategie)</i> Een gegevensbestand of gestructureerd document dat wordt gebruikt voor het beheer van projecten tijdens hun levenscyclus. De projectenportfolio wordt gebruikt om projecten te coördineren en om te garanderen dat ze hun doelstellingen realiseren op een kostenefficiënte en tijdige manier. Kenmerkend voor grotere organisaties is dat de portfolio gewoonlijk wordt gedefinieerd en onderhouden door een projectbeheerbureau. De projectportfolio is belangrijk voor het dienstenportfoliobeheer, omdat nieuwe diensten en belangrijke wijzigingen gewoonlijk worden beheerd als projecten. <i>Zie ook verklaring.</i>
projected service outage (PSO)	verwacht dienstenuitval	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een document dat het effect beschrijft van geplande wijzigingen, onderhoudsactiviteiten en testplannen op afgesproken dienstenniveau's.
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	The standard UK government methodology for project management. See www.prince-officialsite.com for more information. See also Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	De standaard Britse overheidsmethodologie voor projectbeheer. Zie www.prince-officialsite.com voor meer informatie. <i>Zie ook</i> Project Management Body of Knowledge (PMBOK).
qualification	kwalificatie	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. See also validation.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een activiteit die garandeert dat de IT-Infrastructuur correct is geconfigureerd en geschikt is om een applicatie of IT-dienst te ondersteunen. <i>Zie ook validatie.</i>

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
quality	kwaliteit	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. <i>See also</i> quality management system.	Het vermogen van een product, dienst of proces om de verwachte waarde te leveren. Bijvoorbeeld, een hardwarecomponent kan van uitstekende kwaliteit worden beschouwd als het presteert zoals verwacht en de vereiste betrouwbaarheid levert. De kwaliteit van een proces is ook afhankelijk van het vermogen om effectiviteit en efficiëntie te bewaken, en indien nodig te verbeteren. <i>Zie ook</i> kwaliteitsbeheersysteem.
quality assurance (QA)	kwaliteitsborging	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is om te garanderen dat de kwaliteit van een dienst, proces of andere dienstenbedrijfsmiddel de verwachte waarde levert. Kwaliteitsborging wordt ook gebruikt om te verwijzen naar een functie of een team dat kwaliteitsborging uitvoert. Dit proces wordt niet in detail beschreven in de ITIL-kernpublicaties. <i>Zie ook</i> dienstvalidatie en testen.
quality management system (QMS)	kwaliteitsbeheersysteem	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. <i>See also</i> ISO 9000.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Het raamwerk van beleid, processen, functies, standaarden, richtlijnen en instrumenten dat garandeert dat een organisatie van geschikte kwaliteit is om betrouwbaar te voldoen aan de bedrijfsdoelstellingen of dienstenniveau's. <i>Zie ook</i> ISO 9000.
quick win	direct gewin / quick win	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An improvement activity that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort. <i>See also</i> Pareto principle.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een verbeteractiviteit waarvan wordt verwacht dat het op korte termijn en met relatief weinig moeite en kosten een rendement oplevert. <i>Zie ook</i> Paretoprincipe.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
RACI	bevoegdheidentabel/ RACI model	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een model dat helpt om rollen en verantwoordelijkheden te definiëren. RACI staat voor Responsible, Accountable, Consulted en Informed.
reactive monitoring	reactieve bewaking / reactieve monitoring	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. <i>See also</i> proactive monitoring.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Bewaking als reactie op een event. Bijvoorbeeld een batch job vrijgeven wanneer een vorige job is voltooid of het registreren van een incident na een fout. <i>Zie ook</i> proactieve bewaking.
real charging	reële doorbelasting	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. <i>See also</i> notional charging.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een doorbelastingsbeleid waarbij daadwerkelijk geld wordt getransfereerd van de klant naar de IT-dienstenaanbieder als betaling voor geleverde IT-diensten. <i>Zie ook</i> pro forma doorbelasting.
reciprocal arrangement	wederzijdse afspraken	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een hersteloptie. Een overeenkomst tussen twee organisaties om in geval van nood middelen te delen, zoals snelle drukfaciliteiten of een computerruimte.
record	registratie / record	A document containing the results or other output from a process or activity. Records are evidence of the fact that an activity took place and may be paper or electronic – for example, an audit report, an incident record or the minutes of a meeting.	Een document dat de resultaten of andere uitvoer van een proces of een activiteit bevat. De registraties zijn het bewijs dat een activiteit plaatsvond. Een registratie kan een papieren document of elektronisch zijn. Bijvoorbeeld een auditrapport, een incidentregistratie of de notulen van een vergadering.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
recovery	herstel	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Serviceproductie)</i> Een configuratie-item of IT-dienst terugbrengen in werkende staat. Herstel van een IT-dienst omvat vaak het herstellen van gegevens in een bekende consistente staat. Na herstel kunnen verdere stappen nodig zijn voordat de IT-dienst weer aan de gebruikers wordt vrijgegeven (hervatting).
recovery option	hersteloptie	<i>(ITIL Service Design)</i> A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een optie om op een dienst-onderbreking te reageren. Algemeen gebruikte opties zijn: handmatige workaround, wederzijdse afspraken, geleidelijk herstel, direct herstel en snel herstel. Herstelopties kunnen gebruik maken van toegewezen faciliteiten of de faciliteiten van derden, gedeeld door verscheidene bedrijven.
recovery point objective (RPO)	beoogd herstelpunt (BHP)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Serviceproductie)</i> De maximum hoeveelheid gegevens die verloren kan gaan wanneer een dienst na een onderbreking wordt hersteld. Beoogd herstelpunt wordt uitgedrukt in tijdsduur vóór de storing. Bijvoorbeeld, een beoogd herstelpunt van één dag kan worden gerealiseerd door dagelijkse back-ups. Hierbij gaat maximaal 24 uur aan gegevens verloren. Voor elke IT-dienst worden beoogde herstelpunten afgesproken, vastgelegd en gebruikt als vereisten voor het dienstontwerp en IT-dienstencontinuïteitsplannen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
recovery time objective (RTO)	beoogde hersteltijd (BHT)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. <i>See also</i> business impact analysis.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Serviceproductie)</i> De maximum hersteltijd van een IT-dienst na een onderbreking. Het te realiseren dienstenniveau kan lager zijn dan de normale dienstenniveaudoelen. Voor elke IT-dienst wordt een beoogde hersteltijd afgesproken en vastgelegd. <i>Zie ook</i> bedrijfs-impactanalyse.
redundancy	redundantie	<i>(ITIL Service Design)</i> Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het gebruik van een of meer configuratie items voor fouttolerantie. Het begrip redundantie betekent ook verouderd, of overbodig.
relationship	relatie	A connection or interaction between two people or things. In business relationship management, it is the interaction between the IT service provider and the business. In service asset and configuration management, it is a link between two configuration items that identifies a dependency or connection between them. For example, applications may be linked to the servers they run on, and IT services have many links to all the configuration items that contribute to that IT service.	Een verbinding of interactie tussen twee mensen of dingen. In bedrijfsrelatiebeheer is het de interactie tussen de IT-dienstenaanbieder en het bedrijf. In dienstenbedrijfsmiddelen- en configuratiebeheer is het een koppeling tussen twee configuratie-items, die een afhankelijkheid of verbinding weergeeft. Bijvoorbeeld: applicaties zijn gekoppeld aan de servers waarop ze worden uitgevoerd, IT-diensten zijn gekoppeld aan alle configuratie-items die bijdragen aan die IT-dienst.
relationship processes	relatiebeheerprocessen	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	De ISO/IEC 20000 procesgroep die bedrijfsrelatiebeheer en toeleveranciersbeheer omvat.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
release	uitgifte / release	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een of meer wijzigingen aan een IT-dienst die samen worden gebouwd, getest en uitgerold. Een enkele uitgifte kan wijzigingen omvatten aan hardware, software, documentatie, processen en andere componenten.
release and deployment management	uitgifte- en uitrolbeheer / release- en deploymentmanagement	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor planning en controle van de samenstelling, het testen en de uitrol van uitgiften, en voor het leveren van de nieuwe functionaliteit die vereist is door de bedrijfsvoering terwijl het de integriteit van de bestaande diensten beschermt.
release identification	uitgifte-identificatie / release-identificatie	<i>(ITIL Service Transition)</i> A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een naamgevingsconventie die wordt gebruikt om een uitgifte uniek te identificeren. Kenmerkend voor identificatie van een uitgifte is een verwijzing naar het configuratie-item en versienummer. Bijvoorbeeld Microsoft Office 2010 SR2.
release management	releasebeheer / uitgiftemanagement	See release and deployment management.	Zie uitgifte- en uitrolbeheer
release package	uitgiftepakket / releasepakket	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een geheel van configuratie-items die samen worden gebouwd, getest en uitgerold als een enkele uitgifte. Elk uitgiftepakket bevat veelal een of meerdere uitgifte-eenheden.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
release record	releaseregistratie / uitgifte-registratie / releaserecord	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een registratie die de inhoud van een uitgifte bepaalt. Een uitgifteregistratie heeft relaties met alle configuratie-items die door de uitgifte geraakt worden. Uitgifteregistraties kunnen in het configuratiebeheersysteem zijn gedocumenteerd of ergens anders in het dienstenkennisbeheersysteem.
release unit	uitgifte-eenheid / release-unit	<i>(ITIL Service Transition)</i> Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Componenten van de IT-dienst die samen worden vrijgegeven. Kenmerkend voor een uitgifte-eenheid zijn voldoende componenten om een nuttige functie uit te oefenen. Bijvoorbeeld een uitgifte-eenheid kan bestaan uit een desktop-PC, met inbegrip van hardware, software, licenties, documentatie, et cetera. Een andere uitgifte-eenheid kan de volledige loonapplicatie zijn, met inbegrip van de procedures voor IT-productie en gebruikerstraining.
release window	releasevenster / uitgiftevenster	See change window.	Zie wijzigingenvenster.
reliability	betrouwbaarheid	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> De mate waarin een IT-dienst of configuratie-item zijn functie zonder onderbreking kan uitoefenen. Veelal gemeten als MTBF of MTBSI. Het begrip betrouwbaarheid kan ook worden gebruikt om te bepalen hoe waarschijnlijk het is dat een proces, functie, et cetera de vereiste uitvoer levert. Zie ook beschikbaarheid.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
remediation	terugval/ terugrol	<i>(ITIL Service Transition)</i> Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Ondernomen acties voor herstel na een mislukte wijziging of uitgifte. Terugval kan backout, activering van dienstcontinuïteitsplannen bevatten of andere acties om het bedrijfsproces te continueren
repair	reparatie	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> De vervanging of reparatie van een falend configuratie-item.
request for change (RFC)	wijzigingsverzoek / request for change (RFC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Formeel verzoek voor een wijziging. Een wijzigingsverzoek bevat details van de voorgestelde wijziging, en kan op papier worden geregistreerd of elektronisch. De term wijzigingsverzoek wordt vaak verkeerd gebruikt als wijzigingsregistratie of de wijziging zelf.
request fulfilment	Aanvraagafwikkelings- beheer / request fulfilment	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheersen van de levenscyclus van alle dienstverleningsverzoeken.
request model	Aanvraagmodel / requestmodel	<i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). See also request fulfilment.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een herhaalbare manier om met een speciale categorie dienstverzoeken om te gaan. Het aanvraagmodel beschrijft de specifiek overeengekomen stappen, die worden gevolgd voor deze categorie dienstverzoeken. Aanvraagmodellen kunnen heel eenvoudig zijn zonder vereiste autorisatie, zoals het resetten van een wachtwoord, of meer complex met veel stappen waarvoor wel autorisatie nodig is, zoals de levering van een bestaande IT- dienst. Zie ook aanvraagafwikkeling.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
requirement	vereiste / eis / behoefte	<i>(ITIL Service Design)</i> A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. <i>See also</i> statement of requirements.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> De formele specificatie van wat nodig is. Bijvoorbeeld, een vereist dienstenniveau, een projecteis of de vereiste resultaten van een proces. <i>Zie ook</i> programma van eisen.
resilience	veerkracht	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. <i>See also</i> fault tolerance.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het vermogen van een IT-dienst of configuratie-item om weerstand te bieden tegen storingen of snel te herstellen na een storing. Bijvoorbeeld een beschermde kabel biedt weerstand op het moment dat er druk op wordt uitgeoefend. <i>Zie ook</i> fouttolerantie.
resolution	oplossing	<i>(ITIL Service Operation)</i> Action taken to repair the root cause of an incident or problem, or to implement a workaround. In ISO/IEC 20000, resolution processes is the process group that includes incident and problem management.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Actie om de onderliggende oorzaak van een incident of probleem weg te nemen of een workaround te implementeren. In ISO/IEC 20000 behoren incident- en probleembeheer tot de procesgroep oplossingsprocessen.
resolution processes	oplossingsprocessen / herstelprocessen	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	De ISO/IEC 20000 procesgroep waaronder incident- en probleembeheer vallen.
resource	middel / resource	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. <i>See also</i> capability; service asset.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De algemene term voor middelen die kunnen helpen om de IT-dienst te leveren, zoals IT-Infrastructuur, mensen, geld of andere zaken. Middelen worden beschouwd als bedrijfsmiddelen van een organisatie. <i>Zie ook</i> vaardigheid, dienstbedrijfsmiddelen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
response time	responsetijd	A measure of the time taken to complete an operation or transaction. Used in capacity management as a measure of IT infrastructure performance, and in incident management as a measure of the time taken to answer the phone, or to start diagnosis.	De tijd die het duurt om een 'operatie' of transactie te voltooien. Wordt gebruikt in capaciteitsbeheer om de prestaties van de IT-infrastructuur te meten, en in incidentbeheer 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	A measurement of the time taken to respond to something. This could be response time of a transaction, or the speed with which an IT service provider responds to an incident or request for change etc.	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-dienstenaanbieder aan een incident of een wijzigingsverzoek gevolg geeft.
restoration of service	diensthervatting / servicehervatting	See restore.	Zie hervatten.
restore	hervatten	<i>(ITIL Service Operation)</i> Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Actie ondernemen om een IT-dienst weer beschikbaar te stellen aan de gebruikers na reparatie en herstel van een incident. Dit is het primaire doel van incidentbeheer.
retire	uitfasen / buiten gebruik stellen	<i>(ITIL Service Transition)</i> Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Permanente verwijdering van de IT-dienst of ander configuratie-item uit de productie-omgeving. Uitgefaseerd is een fase in de levenscyclus van veel configuratie-items.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
return on assets (ROA)	rendement op activa / return on assets (ROA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een maatstaf voor de winstgevendheid van een bedrijfseenheid of een organisatie. Rendement op activa wordt berekend door de jaarlijkse netto-inkomsten te delen door de totale waarde van de activa. <i>Zie ook</i> rendement op investering.
return on investment (ROI)	rendement op investering (ROI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. <i>See also</i> net present value; value on investment.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Servicestrategie)</i> Een maatstaf voor het verwachte voordeel van een investering. Eenvoudig gezegd is het de nettowinst van een investering gedeeld door de netto waarde van de investering in activa. <i>Zie ook</i> netto contante waarde, waarde van investering.
return to normal	terug naar normaal	<i>(ITIL Service Design)</i> The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> De fase van een continuïteitsplan waarin de normale productie volledig wordt hervat. Bijvoorbeeld, als een alternatief gegevenscenter in gebruik is geweest, dan zal deze fase het primaire gegevenscenter terug in gebruik brengen en het vermogen herstellen om continuïteitsplannen opnieuw te activeren.
review	evaluatie / review	An evaluation of a change, problem, process, project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the lifecycle, and especially after closure. The purpose of a review is to ensure that all deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. <i>See also</i> change evaluation.	Een evaluatie van een wijziging, probleem, proces, project et cetera. Kenmerkend voor evaluaties is de beoordeling van vooraf bepaalde punten in de levenscyclus, vooral na afsluiting. Het doel van een evaluatie is te garanderen dat alle resultaten zijn gerealiseerd, en verbetermogelijkheden te identificeren. <i>Zie ook</i> wijzigingsevaluatie.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
rights	rechten	<i>(ITIL Service Operation)</i> Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Toestemmingen die aan een gebruiker of een rol worden verleend, zoals het recht om specifieke gegevens te wijzigen, of een wijziging te autoriseren.
risk	risico	A possible event that could cause harm or loss, or affect the ability to achieve objectives. A risk is measured by the probability of a threat, the vulnerability of the asset to that threat, and the impact it would have if it occurred. Risk can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	Een mogelijke gebeurtenis die schade of verlies kan toebrengen, of het vermogen beïnvloedt om doelen te realiseren. Een risico wordt gemeten op basis van de waarschijnlijkheid van een bedreiging, de kwetsbaarheid van het bedrijfsmiddel voor die bedreiging, en de impact indien de bedreiging zich voordoet. Risico kan ook worden gedefinieerd als onzekerheid van de uitkomst en kan worden gebruikt als maatstaf voor de waarschijnlijkheid van positieve en/of negatieve uitkomsten.
risk assessment	risicobeoordeling / risico-assessment	The initial steps of risk management: analysing the value of assets to the business, identifying threats to those assets, and evaluating how vulnerable each asset is to those threats. Risk assessment can be quantitative (based on numerical data) or qualitative.	De eerste stappen van risicobeheer: analyseren van de waarde van bedrijfsmiddelen voor de bedrijfsvoering, identificeren van bedreigingen voor die bedrijfsmiddelen, en evalueren hoe kwetsbaar elke bedrijfsmiddel is voor die bedreigingen. De risicobeoordeling kan kwantitatief (gebaseerd op numerieke gegevens) of kwalitatief zijn.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
risk management	risicobeheer / risicomangement	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> risk assessment.	Het proces dat verantwoordelijk is voor het identificeren, beoordelen en beheersen van risico's. Risicobeheer wordt soms ook gebruikt om te verwijzen naar het tweede deel van het algemene proces nadat risico's geïdentificeerd en beoordeeld zijn, zoals in 'risicobeoordeling en beheer.' Dit proces wordt niet in detail beschreven in de ITIL- kernpublicaties. <i>Zie ook</i> risico-beoordeling.
role	rol	A set of responsibilities, activities and authorities assigned to a person or team. A role is defined in a process or function. One person or team may have multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by a single person. Role is also used to describe the purpose of something or what it is used for.	Het geheel aan verantwoordelijkheden, activiteiten en bevoegdheden dat aan een persoon of een team wordt toegekend. Een rol wordt gedefinieerd in een proces of functie. Een persoon of team kan meerdere rollen hebben. Bijvoorbeeld de rollen van configuratiebeheerder en wijzigingsbeheerder kunnen door één persoon worden uitgevoerd. Rol wordt ook gebruikt om te beschrijven wat het doel van iets is of waarvoor het wordt gebruikt.
root cause	onderliggende oorzaak	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> De onderliggende of oorspronkelijke oorzaak van een incident of problem.
root cause analysis (RCA)	analyse van de onderliggende oorzaak / root cause analysis (RCA)	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. <i>See also</i> service failure analysis.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een activiteit die de onderliggende oorzaak van een incident of probleem identificeert. Analyse van de onderliggende oorzaak richt zich in het bijzonder op storingen in de IT-infrastructuur. <i>Zie ook</i> dienstenverstoringsanalyse.
running costs	productiekosten/ lopende kosten	See operational costs.	<i>Zie</i> operationele kosten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Amerikaanse wet die regels stelt aan financiële gebruiken en corporate governance.
scalability	schaalbaarheid	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	Het vermogen van een IT-dienst, proces, configuratie-item et cetera om de overeengekomen functie uit te voeren indien de werklast of reikwijdte verandert.
scope	reikwijdte / scope	The boundary or extent to which a process, procedure, certification, contract etc. applies. For example, the scope of change management may include all live IT services and related configuration items; the scope of an ISO/IEC 20000 certificate may include all IT services delivered out of a named data centre.	De grens of afbakening van een proces, procedure, certificaat, contract et cetera. Bijvoorbeeld: de reikwijdte van wijzigingsbeheer bevat alle IT-diensten in productie en daaraan gerelateerde configuratie-items; de reikwijdte van een ISO/IEC 20000 certificaat kan alle IT-diensten omvatten die geleverd worden vanuit een bepaald gegevens center.
second-line support	tweedelijns ondersteuning / tweedelijns support	<i>(ITIL Service Operation)</i> The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Het tweede hiërarchische niveau van oplosgroepen die zijn betrokken bij het oplossen van incidenten en het onderzoeken van problemen. Elk niveau beschikt over meer specialistische vaardigheden, heeft meer tijd of andere middelen.
security	security (beveiliging)	See information security management.	Zie informatiebeveiligingsbeheer.
security management	beveiligings-beheer security management	See information security management.	Zie informatiebeveiligingsbeheer.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
security management information system (SMIS)	beveiligingsbeheer-informatiesysteem / securitymanagement-informatiesysteem (SMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het geheel van instrumenten, gegevens en informatie dat wordt gebruikt om informatie-beveiligingsbeheer te ondersteunen. Het beveiligingsbeheerinformatiesysteem is onderdeel van het informatiebeveiligingsbeheersysteem. <i>Zie ook</i> dienstenkennisbeheersysteem
security policy	beveiligings-beleid / securitybeleid	See information security policy.	<i>Zie</i> informatiebeveiligingsbeleid.
separation of concerns (SoC)	belangenscheiding	An approach to designing a solution or IT service that divides the problem into pieces that can be solved independently. This approach separates what is to be done from how it is to be done.	Een ontwerpbenadering voor een oplossing of een IT-dienst waarbij het probleem wordt opgesplitst in onafhankelijk op te lossen onderdelen. Deze benadering scheidt 'wat' moet worden gedaan van 'hoe' het moet worden gedaan.
server	server	<i>(ITIL Service Operation)</i> A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een computer die is aangesloten op een netwerk en softwarefuncties die worden gebruikt door andere computers levert.
service	dienst / service	A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. <i>See also</i> utility; warranty.	Een manier om waarde te leveren aan klanten door het faciliteren van uitkomsten die klanten willen realiseren zonder dat zij eigenaar zijn van specifieke kosten en risico's. De term dienst is soms synoniem voor kerndienst, IT-dienst of dienstenpakket. <i>Zie ook</i> nut; garantie.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service acceptance criteria (SAC)	dienstacceptatiecriteria / serviceacceptatiecriteria (SAC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. <i>See also</i> acceptance.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een verzameling criteria om te garanderen dat een IT-dienst voldoet aan functionaliteit en kwaliteitsvereisten en dat de IT-dienstenaanbieder gereed is de nieuwe IT-dienst uit te voeren na uitrol. <i>Zie</i> acceptatie.
service analytics	dienstanalyse / serviceanalyse	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een techniek die wordt gebruikt om de bedrijfsimpact van incidenten te beoordelen. Dienstanalyse beoordeelt de afhankelijkheden tussen configuratie-items, en de afhankelijkheden van IT-diensten op configuratie-items.
service asset	dienstenbedrijfsmiddel / serviceasset	Any resource or capability of a service provider. <i>See also</i> asset.	Elk middel of vaardigheid van een dienstenaanbieder. <i>Zie ook</i> bedrijfsmiddel.
service asset and configuration management (SACM)	Dienstenbedrijfsmiddelen- en configuratiebeheer / serviceasset- en configuratiemanagement (SACM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. <i>See also</i> configuration management system.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is om te garanderen dat de bedrijfsmiddelen die nodig zijn om diensten te leveren op een adequate wijze worden beheerd en dat accurate en betrouwbare informatie over die bedrijfsmiddelen beschikbaar is wanneer en waar ze nodig is. Die informatie omvat details over hoe de bedrijfsmiddelen zijn samengesteld en details over relaties tussen bedrijfsmiddelen. <i>Zie ook</i> configuratiebeheersysteem.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service capacity management (SCM)	dienstcapaciteitsbeheer / servicecapaciteitsmanagement (SCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. <i>See also</i> business capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Het subproces van capaciteitsbeheer dat verantwoordelijk is voor inzicht in de prestatie en de capaciteit van IT-diensten. Informatie over de middelen die door elke IT-dienst worden gebruikt en het gebruikspatroon in een periode worden verzameld, geregistreerd en geanalyseerd voor gebruik in het capaciteitsplan. <i>Zie ook</i> bedrijfscapaciteitsbeheer, componentencapaciteitsbeheer.
service catalogue	dienstencatalogus / servicecatalogus	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Servicestrategie)</i> Een gegevensbestand of gestructureerd document met informatie over alle IT-diensten in productie, inclusief die beschikbaar zijn voor uitrol. De dienstencatalogus is een onderdeel van de dienstenportfolio dat informatie bevat over twee soorten IT-diensten: klantgerichte diensten die zichtbaar zijn voor het bedrijf en ondersteunende diensten die zijn vereist voor de dienstenaanbieder om klantgerichte diensten te leveren. <i>Zie ook</i> klantovereenkomstenportfolio; dienstencatalogus-beheer.
service catalogue management	dienstencatalogusbeheer / servicecatalogusmanagement	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het uitbrengen en onderhouden van de dienstencatalogus en beschikbaarheid voor geautoriseerden te garanderen.
service change	dienstwijziging / servicechange	Servicechange.	Zie wijziging.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service charter	dienstverklaring / serviceverklaring	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. <i>See also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Servicestrategie)</i> Een document dat details bevat over een nieuwe of gewijzigde dienst. De introductie van nieuwe diensten en significante wijzigingen worden bijgehouden in een verklaring en worden geautoriseerd door dienstenportfoliobeheer. Dienstverklaringen worden doorgegeven aan de service-ontwerpfase in de levenscyclus, waar een nieuw of aangepast dienstontwerp wordt gemaakt. De term verklaring wordt ook gebruikt om een mandaat af te geven voor de vereiste activiteiten in elke fase van de levenscyclus met betrekking tot de nieuwe of gewijzigde dienst. <i>Zie ook</i> wijzigingsvoorstel, dienstenportfolio en dienstencatalogus.
service continuity management	dienstencontinuïteitsbeheer / service-continuitymanagement	See IT service continuity management.	<i>Zie</i> IT-dienstencontinuïteitsbeheer.
service contract	dienstcontract / servicecontract	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A contract to deliver one or more IT services. The term is also used to mean any agreement to deliver IT services, whether this is a legal contract or a service level agreement. <i>See also</i> customer agreement portfolio.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een leveringscontract voor één of meer IT-diensten. De term dienstcontract wordt ook gebruikt om een leveringsovereenkomst voor IT-diensten aan te duiden, of dit nu een rechtsgeldig contract is of een dienstenniveau-overeenkomst. <i>Zie ook</i> klantovereenkomstenportfolio.
service culture	dienstencultuur / servicecultuur	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Een klantgeoriënteerde cultuur. De belangrijkste doelen van een dienstencultuur zijn klanttevredenheid en ondersteuning van de klant bij het realiseren van de bedrijfsdoelen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service design	dienstontwerp / service-ontwerp	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> design.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een fase in de levenscyclus van een dienst. Dienstontwerp bevat het ontwerp van vereiste diensten, bestuursmaatregelen, processen en beleid om de strategie van de dienstenaanbieder te realiseren en om de introductie van diensten in de ondersteunde omgevingen te faciliteren. Dienstontwerp bevat de volgende processen: ontwerpcoördinatie, dienstencatalogusbeheer, dienstenniveaubehoor, beschikbaarheidsbeheer, capaciteitsbeheer, IT-dienstencontinuïteitsbeheer, informatiebeveiligingsbeheer en leveranciersbeheer. Hoewel deze processen worden geassocieerd met dienstontwerp, hebben de meeste processen activiteiten die plaatsvinden in verschillende fasen van de levenscyclus van de dienst. <i>Zie ook</i> ontwerp.
service design package (SDP)	dienstontwerppakket/ service design package (SDP)	<i>(ITIL Service Design)</i> Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Documenten die alle aspecten van een IT-dienst definiëren en de vereisten in elke fase van zijn levenscyclus. Een dienstontwerppakket wordt geproduceerd voor elke nieuwe IT-dienst, omvangrijke wijziging of bij het uifaseren van een IT-dienst.
service desk	servicedesk	<i>(ITIL Service Operation)</i> The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Het enige contactpunt tussen de dienstenaanbieder en de gebruiker. Kenmerkend voor de servicedesk is het beheer van incidenten en dienstverleningsverzoeken, en de communicatie met de gebruikers.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service failure analysis (SFA)	dienstenverstorings-analyse	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een techniek die de onderliggende oorzaken van een of meer verstoringen in IT-diensten identificeert. Dienstenverstorings-analyse identificeert mogelijkheden om de processen en instrumenten van de IT-dienstenaanbieder te verbeteren, naast de de IT-infrastructuur. Dienstenverstorings-analyse is een tijdgebonden projectmatige activiteit in plaats van een continu analyseproces. <i>Zie ook</i> onderliggende oorzaak analyse.
service hours	openstelling	<i>(ITIL Service Design)</i> An agreed time period when a particular IT service should be available. For example, 'Monday–Friday 08:00 to 17:00 except public holidays'. Service hours should be defined in a service level agreement.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een overeengekomen periode waarbinnen een bepaalde IT-dienst beschikbaar is. Bijvoorbeeld; 'maandag – vrijdag 08:00 tot 17:00 behalve nationale feestdagen'. Openstelling wordt gedefinieerd in een dienstenniveau-overeenkomst.
service improvement plan (SIP)	dienstverbeterplan / serviceverbeterplan (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een formeel plan om verbeteringen te implementeren in een proces of IT-dienst.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service knowledge management system (SKMS)	dienstenkennis-beheersysteem / servicekennis-managementsysteem (SKMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. <i>See also</i> knowledge management.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het geheel van instrumenten en gegevensbestanden dat wordt gebruikt om kennis, informatie en gegevens te beheren. Het dienstenkennisbeheersysteem bevat zowel het configuratiebeheersysteem als andere gegevensbestanden en informatiesystemen. Het dienstenkennisbeheersysteem bevat instrumenten voor het verzamelen, opslaan, beheren, updaten, analyseren en presenteren van alle kennis, informatie en gegevens die een IT-dienstenaanbieder nodig heeft om de complete levenscyclus van IT-diensten te beheren. <i>Zie ook</i> kennisbeheer.
service level	dienstenniveau / servicelevel	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	Gemeten en vastgelegde prestatie volgens een of meer dienstenniveaudoelen. De term wordt soms informeel gebruikt om dienstniveaudoel aan te duiden.
service level agreement (SLA)	dienstenniveau-overeenkomst / service level agreement (SLA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. <i>See also</i> operational level agreement.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Een overeenkomst tussen een IT-dienstenaanbieder en een klant. De dienstenniveau-overeenkomst beschrijft de IT-dienst, legt dienstenniveaudoelen vast en definieert de verantwoordelijkheid van de IT-dienstenaanbieder en de klant. Een afzonderlijke overeenkomst kan verschillende IT-diensten of verscheidene klanten bevatten. <i>Zie ook</i> operationeel niveau-overeenkomst.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service level management (SLM)	dienstenniveaubeheer / servicelevelmanagement (SLM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het proces dat verantwoordelijk is om realiseerbare dienstenniveau-overeenkomsten af te spreken en garandeert dat daaraan wordt voldaan. Dienstenniveaubeheer is verantwoordelijk voor de garantie dat alle IT-dienstenbeheerprocessen, operationele overeenkomsten en onderliggende contracten zijn afgestemd op de overeengekomen dienstenniveaudoelen. Dienstenniveaubeheer bewaakt dienstenniveau's en rapporteert erover, evalueert de dienstverlening regelmatig met de klant en identificeert vereiste verbeteringen.
service level package (SLP)	dienstenniveaupakket / service level package (SLP)	See service option.	Zie dienstopitie.
service level requirement (SLR)	dienstenniveauvereiste / service level requirement (SLR)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Een klantbehoefte voor een onderdeel van een IT-dienst. Dienstenniveauvereisten zijn gebaseerd op bedrijfsdoelen en worden gebruikt om dienstenniveaudoelen af te spreken.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service level target	dienstenniveau doelen / service level target	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Een verplichting die is gedocumenteerd in een dienstenniveau-overeenkomst. Dienstenniveau doelen zijn gebaseerd op dienstenniveaureisten en zijn nodig om te garanderen dat de dienst voldoet aan de bedrijfsdoelstellingen. Dienstenniveau doelen zijn SMART en veelal gebaseerd op kritieke prestatie-indicatoren.
service lifecycle	levenscyclus van een dienst / servicelevenscyclus	An approach to IT service management that emphasizes the importance of coordination and control across the various functions, processes and systems necessary to manage the full lifecycle of IT services. The service lifecycle approach considers the strategy, design, transition, operation and continual improvement of IT services. Also known as service management lifecycle.	Een benadering van IT-dienstenbeheer die het belang benadrukt van coördinatie en beheersing van verschillende functies, processen en systemen die noodzakelijk zijn voor de beheersing van de volledige levenscyclus van IT-diensten. De dienstenbeheerlevenscyclusbenadering behandelt strategie, ontwerp, transitie, productie en continue verbetering van IT-diensten. Ook bekend als dienstenbeheerlevenscyclus.
service maintenance objective (SMO)	dienstonderhouds-doelstelling / service maintenance objective (SMO)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> De verwachte tijd dat een configuratie-item niet beschikbaar is als gevolg van gepland onderhoud.
service management	dienstenbeheer	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Het geheel van gespecialiseerde organisatorische vaardigheden voor het leveren van waarde aan klanten in de vorm van diensten.
service management lifecycle	dienstenbeheer-levenscyclus	See service lifecycle.	Zie levenscyclus van een dienst.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service manager	dienstenbeheerder / servicemanager	A generic term for any manager within the service provider. Most commonly used to refer to a business relationship manager, a process manager or a senior manager with responsibility for IT services overall.	Een generieke term voor elke beheerder bij de dienstenleverancier. Meestal gebruikt om te verwijzen naar een bedrijfsrelatiebeheerder, een procesbeheerder of een senior manager die verantwoordelijk is voor de algemene IT-dienstverlening.
service model	dienstmodel / servicemodel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model that shows how service assets interact with customer assets to create value. Service models describe the structure of a service (how the configuration items fit together) and the dynamics of the service (activities, flow of resources and interactions). A service model can be used as a template or blueprint for multiple services.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een model dat de wisselwerking toont tussen dienstenbedrijfsmiddelen en klantenbedrijfsmiddelen om waarde te creëren. Dienstmodellen beschrijven de structuur van een dienst (hoe de configuratie-items samenhangen) en de dynamiek van een dienst (activiteiten, inzet van middelen en interacties). Een dienstmodel kan worden gebruikt als een template of blauwdruk voor meerdere diensten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service operation	serviceproductie dienstenproductie	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service operation coordinates and carries out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed levels to business users and customers. Service operation also manages the technology that is used to deliver and support services. Service operation includes the following processes: event management, incident management, request fulfilment, problem management, and access management. Service operation also includes the following functions: service desk, technical management, IT operations management, and application management. Although these processes and functions are associated with service operation, most processes and functions have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> operation.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een fase in de levenscyclus van een dienst. Dienstenproductie coördineert en voert de activiteiten en processen uit die nodig zijn om diensten te beheren en op afgesproken niveaus te leveren aan bedrijfsgebruikers en klanten. Dienstenproductie beheert ook de technologie die wordt gebruikt om de diensten te leveren en te ondersteunen. Dienstenproductie bevat eventbeheer, incidentbeheer, aanvraag- en afwikkelingsbeheer, probleembeheer en toegangsbeheer. Dienstenproductie bevat ook de volgende functies: servicedesk, technisch beheer, IT-operationeel beheer en applicatie beheer. Hoewel deze processen en functies met dienstenproductie worden geassocieerd, hebben de meeste processen en functies activiteiten die plaatsvinden in verschillende fasen van de levenscyclus van een dienst. <i>Zie ook</i> productie.
service option	dienstoptie / service-optie	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Servicestrategie)</i> Opties voor nut en garantie die worden aangeboden aan klanten door een kerndienst of dienstpakket. Dienstopties worden soms ook dienstniveaupakketten genoemd.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service owner	diensteigenaar / service-eigenaar	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. <i>See also</i> business relationship management.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een rol die verantwoordelijk is voor het beheren van een of meerdere diensten tijdens de volledige levenscyclus. Dienst eigenaren spelen een rol in de ontwikkeling van de dienststrategie en zijn verantwoordelijk voor de inhoud van de dienstenportfolio. <i>Zie ook</i> bedrijfsrelatiesbeheer.
service package	dienstenpakket / service package	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Two or more services that have been combined to offer a solution to a specific type of customer need or to underpin specific business outcomes. A service package can consist of a combination of core services, enabling services and enhancing services. A service package provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> IT service.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Twee of meer diensten die zijn gecombineerd om te voldoen aan een specifieke behoefte bij de klant of om specifieke bedrijfsresultaten te ondersteunen. Een dienstenpakket kan bestaan uit een aantal kerndiensten, mogelijk makende diensten en verbeteringsdiensten. Een dienstenpakket levert een specifiek niveau van nut en garantie. Klanten kunnen opties voor nut en garantie worden aangeboden met één of meerdere dienstopties. <i>Zie ook</i> IT-dienst.
service pipeline	dienstenpijplijn / servicepijplijn	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een gegevensbestand of gestructureerd document waarin alle IT-diensten zijn opgesomd die worden overwogen of ontwikkeld, maar nog niet beschikbaar zijn voor klanten. De dienstenpijplijn geeft een bedrijfsperspectief op mogelijke toekomstige IT-diensten en is onderdeel van de dienstenportfolio die gewoonlijk niet beschikbaar is voor klanten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service portfolio	dienstenportfolio / serviceportfolio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The complete set of services that is managed by a service provider. The service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services, and includes three categories: service pipeline (proposed or in development), service catalogue (or available for deployment), and retired services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service portfolio management.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Het geheel van diensten dat wordt uitgevoerd door een dienstenaanbieder. De dienstenportfolio wordt gebruikt om de volledige levenscyclus van alle diensten te beheren en bevat drie categorieën: dienstenpijplijn (voorgesteld of in ontwikkeling), dienstencatalogus (in productie of beschikbaar voor uitrol) en uitgefaseerde diensten. <i>Zie ook</i> klantovereenkomstenportfolio; dienstenportfoliobeheer.
service portfolio management (SPM)	dienstenportfoliobeheer/ serviceportfolio-management (SPM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheer van de dienstenportfolio. Dienstenportfoliobeheer garandeert dat de dienstenaanbieder de juiste mix van diensten heeft om vereiste bedrijfsresultaten te realiseren met een passend investeringsniveau. Dienstenportfoliobeheer beschouwt de geleverde diensten in termen van toegevoegde waarde voor het bedrijf.
service potential	dienstenpotentie / servicepotentie	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De potentiële waarde van de totale vaardigheden en middelen van de IT-dienstenaanbieder.
service provider	dienstenaanbieder / serviceprovider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. <i>See also</i> Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een organisatie die diensten levert aan een of meer interne of externe klanten. Dienstenaanbieder wordt vaak gebruikt als een afkorting voor IT-dienstenaanbieder. <i>Zie</i> type I dienstenaanbieder, type II dienstenaanbieder, type III dienstenaanbieder.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service provider interface (SPI)	dienstenaanbieder-interface	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een raakvlak tussen de IT-dienstenaanbieder en gebruiker, klant, bedrijfsproces of een toeleverancier. Analyse van de dienstenaanbiederinterfaces helpt bij de coördinatie van end-to-end beheer van IT-diensten.
service reporting	dienstenrapportage / servicerapportage	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Activiteiten die eindrapportages en vergelijkingen tussen trends en dienstenniveau's produceren en leveren. Het formaat, de inhoud en de frequentie van rapporten worden afgestemd met de klanten.
service request	dienstverleningsverzoek / servicerequest	<i>(ITIL Service Operation)</i> A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the request.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een formeel verzoek van een gebruiker om iets geleverd te krijgen, zoals een verzoek om informatie of advies, het resetten van een wachtwoord en het laten installeren van werkstation voor een nieuwe gebruiker. Dienstverleningsverzoeken worden beheerd door het aanvraag- en afwikkelingsbeheerproces veelal in samenwerking met de servicedesk. Dienstverleningsverzoeken kunnen worden gekoppeld aan een wijzigingsverzoek als onderdeel van het afwikkelen van het verzoek.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service sourcing	servicesourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. See also insourcing; internal service provider; outsourcing.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De strategie en benadering om te besluiten of de IT-dienst intern wordt geleverd, om het uit te besteden aan een externe dienstenaanbieder of om beide aanpakken te combineren. servicesourcing betekent ook de uitvoering van deze strategie. Zie ook inbesteding, interne dienstenaanbieder.
service strategy	dienstenstrategie / servicestrategie	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service strategy defines the perspective, position, plans and patterns that a service provider needs to execute to meet an organization's business outcomes. Service strategy includes the following processes: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management, and business relationship management. Although these processes are associated with service strategy, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een fase in de levenscyclus van een dienst. Dienstenstrategie defineert het perspectief, positie, de plannen en de patronen die een dienstenaanbieder moet uitvoeren om bedrijfsresultaten te realiseren. Dienstenstrategie omvat de volgende processen: strategiebeheer voor IT-diensten, dienstenportfoliobeheer, financieel beheer voor IT-diensten, vraagbeheer en bedrijfsrelatiesbeheer. Hoewel die processen worden geassocieerd met dienstenstrategie, hebben de meeste processen activiteiten die plaatsvinden in verschillende fasen van de levenscyclus van een dienst.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
service transition	dienstentransitie / servicetransitie	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> transition.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een fase in de levenscyclus van een dienst. Dienstentransitie garandeert dat nieuwe, gewijzigde of uitgefaseerde diensten voldoen aan de verwachtingen van het bedrijf zoals ze zijn gedocumenteerd in de dienststrategie en de dienstontwerpfasen van de levenscyclus. Dienstentransitie omvat de volgende processen: transitieplanning en ondersteuning, wijzigingsbeheer, dienstenbedrijfsmiddelen- en configuratiebeheer, uitgifte- en uitsluitbeheer, validatie en testen van een dienst, wijzigingsevaluatie en kennisbeheer. Hoewel deze processen worden geassocieerd met dienstentransitie, hebben de meeste processen activiteiten die plaatsvinden in verschillende fasen van de levenscyclus van een dienst. <i>Zie ook</i> transitie.
service validation and testing	validatie en testen van een dienst / servicevalidatie en testen	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor validatie en testen van een nieuwe of gewijzigde IT-dienst. Validatie en testen van een dienst garandeert dat IT-diensten overeenkomen met de ontwerp-specificatie en voldoen aan de behoeften van de bedrijfsvoering.
service valuation	waardering van een dienst / servicewaardering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the total cost of delivering an IT service, and the total value to the business of that IT service. Service valuation is used to help the business and the IT service provider agree on the value of the IT service.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een maatstaf voor de totale leveringskosten van een IT-dienst, en de totale waarde van die IT-dienst voor de bedrijfsvoering. De servicewaardering wordt gebruikt om het bedrijf en de IT-dienstenaanbieder te helpen om de waarde van de IT-dienst overeen te komen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
serviceability	ondersteunbaarheid	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Het vermogen van een leverancier om te voldoen aan de contractvoorwaarden. Dit contract omvat overeengekomen niveaus van betrouwbaarheid, onderhoudbaarheid en beschikbaarheid voor een configuratie-item.
seven-step improvement process	verbeteringsproces in zeven stappen	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het definiëren en beheren van de noodzakelijke stappen om verbeteringen te identificeren, te definiëren, te verzamelen, uit te voeren, te analyseren, te presenteren en te implementeren. De prestatie van de IT-dienstenaanbieder wordt voortdurend gemeten door dit proces en er worden verbeteringen gedaan aan de processen, IT-diensten en IT-infrastructuur om de efficiëntie, effectiviteit en kostenefficiëntie te vergroten. Mogelijkheden voor verbeteringen worden geregistreerd en beheerd in het CSI-register.
shared service unit	gedeelde diensteenheid / gedeelde service-eenheid	See Type II service provider.	Zie Type II dienstenaanbieder
shift	ploegendienst	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een groep of een team van mensen die een specifieke rol binnen een vastgestelde periode uitvoert; er kunnen bijvoorbeeld vier ploegendiensten zijn binnen IT-productiebeheersing om een IT-dienst te ondersteunen die 24 uur per dag wordt gebruikt.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
simulation modelling	simulatiemodellering	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. <i>See also</i> analytical modelling; modelling.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Service-ontwerp)</i> Een techniek die een gedetailleerd model maakt om het gedrag van een configuratie-item of IT-dienst te voorspellen. Bij simulatiemodellering worden vaak de daadwerkelijke configuratie-items gebruikt. Ze worden gemodelleerd met kunstmatige werklast of transacties. Capaciteitsbeheer gebruikt simulatiemodellen wanneer nauwkeurige resultaten belangrijk zijn. Een simulatiemodel wordt soms een prestatie benchmark genoemd. <i>Zie ook</i> analytische modellering, modellering.
single point of contact	single point of contact (SPOC) / enige aanspreekpunt	<i>(ITIL Service Operation)</i> Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> De enige en consistente manier om met een bedrijfsonderdeel of een organisatie te communiceren. Een single point of contact bij een IT-dienstenaanbieder wordt veelal een servicedesk genoemd.
single point of failure (SPOF)	single point of failure (SPOF) enige uitvalpunt	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. <i>See also</i> failure.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Elk configuratie-item dat een incident kan veroorzaken indien het uitvalt en er geen tegenmaatregelen voor zijn geïmplementeerd. Een single point of failure kan een persoon zijn, een stap in een proces of een activiteit, of een component van de IT-infrastructuur. <i>Zie ook</i> storing.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
SLAM chart	SLAM-grafiek/ SLAM-chart	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een “Service Level Agreement Monitoring”-grafiek wordt gebruikt om de resultaten in vergelijking met de dienstenniveaudoelen te bewaken en te rapporteren. Een SLAM-grafiek heeft een kenmerkende kleurcodering om aan te tonen dat de overeengekomen dienstenniveaudoelen in de afgelopen 12 maanden zijn gerealiseerd, of bijna, of helemaal niet.
SMART	SMART	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)(ITIL Service-ontwerp)</i> Een acroniem dat wordt gebruikt om te onthouden dat doelen in dienstenniveau-overeenkomsten en projectplannen Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden zijn.
snapshot	momentopname	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. See also baseline; benchmark.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Servicetransitie)</i> De huidige staat van een configuratie-item, proces of elke andere gegevensreeks die is geregistreerd op een specifiek tijdstip. Momentopnames kunnen worden vastgelegd door inzage-instrumenten of door handmatige technieken zoals als beoordeling. Zie ook uitgangspunt; benchmark.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
software asset management (SAM)	softwarebedrijfsmiddelen beheer / software-assetmanagement (SAM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor tracering en rapportage over gebruik en eigendom van softwarebedrijfsmiddelen tijdens hun levenscyclus. Softwarebedrijfsmiddelenbeheer is een onderdeel van dienstenbedrijfsmiddelen- en configuratiebeheer. Dit proces wordt niet in detail beschreven in de ITIL-kernpublicaties.
source	source	See service sourcing.	Zie servicesourcing.
specification	specificatie	A formal definition of requirements. A specification may be used to define technical or operational requirements, and may be internal or external. Many public standards consist of a code of practice and a specification. The specification defines the standard against which an organization can be audited.	Een formele definitie van vereisten. Een specificatie kan worden gebruikt om technische of operationele vereisten te definiëren en kan intern of extern zijn. Veel publieke standaarden bestaan uit een gebruiksrichtlijn en een specificatie. De specificatie definieert de standaard waarmee een organisatie kan worden vergeleken en beoordeeld.
stakeholder	belanghebber / stakeholder	A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. See also RACI.	Een persoon die een belang heeft in een organisatie, project, IT-dienst et cetera. Belanghebbers kunnen geïnteresseerd zijn in activiteiten, doelen, middelen of resultaten. Belanghebbers zijn onder andere klanten, partners, medewerkers, aandeelhouders, eigenaren. Zie ook RACI.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
standard	standaard / norm	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. <i>See also</i> guideline.	Een dwingende vereiste. Voorbeelden zijn ISO/IEC 20000 (een internationale standaard), een interne beveiligingsstandaard voor Unix-configuraties, of een overheidsstandaard voor hoe de financiële registraties worden gehandhaafd. De term standaard wordt ook gebruikt om te verwijzen naar een gebruiksrichtlijn of specificatie uitgegeven door een standaardenorganisatie zoals ISO of BSI. <i>Zie ook</i> richtlijn.
standard change	standaardwijziging / standaardchange	<i>(ITIL Service Transition)</i> A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. <i>See also</i> change model.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een vooraf geautoriseerde wijziging met een laag risico, die relatief veel voorkomt en een procedure of werkinstructie volgt, zoals het resetten van een wachtwoord of een nieuwe medewerker voorzien van standaardapparatuur. Voor het implementeren van een standaardwijziging zijn wijzigingsverzoeken niet vereist. Standaard wijzigingen worden geregistreerd en gevolgd met een andere mechanisme zoals een dienstverleningsverzoek. <i>Zie ook</i> wijzigingsmodel.
standard operating procedures (SOP)	standaard operationele procedures (SOP)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Procedures gebruikt door IT-productiebeheer.
standby	reserve	<i>(ITIL Service Design)</i> Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Wordt gebruikt om te refereren aan middelen die niet zijn vereist om de IT-diensten in productie te leveren maar beschikbaar zijn ter ondersteuning van IT-dienstencontinuïteitsplannen. Bijvoorbeeld een reserve gegevenscenter wordt gebruikt ter ondersteuning van hete-, warme- of koude reserveregelingen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
statement of requirements (SOR)	programma van eisen/ statement of requirements (SOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. See also terms of reference.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Document dat alle vereisten bevat voor productaankoop of een nieuwe of gewijzigde IT-dienst. Zie ook opdracht.
status	status	The name of a required field in many types of record. It shows the current stage in the lifecycle of the associated configuration item, incident, problem etc.	De naam van een vereist veld in veel soorten registraties. Het toont de huidige fase in de levenscyclus van het verwante configuratie-item, incident of probleem et cetera.
status accounting	statusverantwoording	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> De activiteit die verantwoordelijk is voor registratie en rapportage over de levenscyclus van elk configuratie-item.
storage management	opslagbeheer / storage management	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheer van opslag en onderhoud van gegevens tijdens de levenscyclus.
strategic	strategisch	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Het hoogste van de drie niveaus van planning en levering (strategisch, tactisch en operationeel). Strategische activiteiten bepalen doelen en maken plannen voor de lange termijn om de overkoepelende visie te realiseren.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
strategic asset	strategisch bedrijfsmiddel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Elk bedrijfsmiddel dat de basis vormt voor kerncompetenties, onderscheidende prestaties, duurzaam concurrentievoordeel, of die deelname aan nieuwe bedrijfskansen voor een bedrijfseenheid mogelijk maakt. Een onderdeel van dienstenstrategie is de kijk op IT als een strategisch bedrijfsmiddel in plaats van louter als interne administratieve functie.
strategy	strategie	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een strategisch plan dat is ontworpen om vastgestelde doelstellingen te realiseren.
strategy management for IT services	strategiebeheer voor IT-diensten / strategiemangement voor IT-diensten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor het definiëren en het onderhouden van het perspectief, positie, plannen en patronen van een organisatie met betrekking tot diensten en het beheer van die diensten. Zodra de strategie is bepaald, is IT-dienstenstrategiebeheer ook verantwoordelijk voor de garantie dat het zijn beoogde bedrijfsresultaten bereikt.
super user	superuser	<i>(ITIL Service Operation)</i> A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een gebruiker die andere gebruikers helpt en assisteert in de communicatie met de servicedesk of andere afdelingen van de IT-dienstenaanbieder. Superusers zijn vaak experts in bedrijfsprocessen die ondersteund worden door een IT-dienst, en leveren ondersteuning bij kleine incidenten en training.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
supplier	leverancier / toeleverancier	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. <i>See also</i> supply chain; underpinning contract.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Servicestrategie)</i> Een derde partij die verantwoordelijk is voor het leveren van vereiste goederen of diensten voor IT-diensten, zoals hardware- en softwareleveranciers, netwerk- en telecoomaanbieders en uitbestedingsorganisaties. <i>Zie ook</i> onderliggende contracten, leveringsketen.
supplier and contract management information system (SCMIS)	leverancier- en contractbeheer-informatiesysteem / leverancier- en contractmanagementinformatiesysteem	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het geheel van instrumenten, gegevens en informatie om leveranciersbeheer te ondersteunen. <i>Zie ook</i> dienstenkennisbeheersysteem.
supplier management	leveranciersbeheer / toeleveranciers-management	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. <i>See also</i> supplier and contract management information system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het proces dat verantwoordelijk is dat leveranciers waar voor hun geld leveren, dat garandeert dat alle contracten en overeenkomsten met leveranciers voldoen aan de behoeften van de bedrijfsvoering, en dat de leveranciers hun contractuele verplichtingen nakomen. <i>Zie ook</i> leverancier- en contractbeheerinformatiesysteem.
supply chain	leveringsketen	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De activiteiten in een waardeketen en worden uitgevoerd door leveranciers. Kenmerkend voor een leveringsketen zijn meerdere leveranciers, die elk waarde toevoegen aan het product of de dienst. <i>Zie ook</i> waardenetwerk.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
support group	oplosgroep	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. <i>See also</i> technical management.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Een groep mensen met technische vaardigheden. Oplosgroepen leveren technische ondersteuning die nodig is voor alle IT-dienstenbeheerprocessen. <i>Zie ook</i> technisch beheer.
support hours	ondersteuningsuren / supporturen	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Serviceproductie)</i> De tijden of uren waarop ondersteuning beschikbaar is voor gebruikers. Dit zijn typisch de tijden waarop de servicedesk beschikbaar is. Ondersteuningsuren worden gedefinieerd in een dienstenniveau-overeenkomst en kunnen afwijken van openstelling. Bijvoorbeeld, de openstelling kan 24 uur per dag zijn, terwijl de ondersteuningsuren van 07:00 tot 19:00 kunnen zijn.
supporting service	ondersteunende dienst / ondersteunende service	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een IT-dienst die niet direct wordt gebruikt door het bedrijf, maar wel is vereist door de IT-dienstenaanbieder om klantgerichte diensten te kunnen leveren, zoals een directorydienst of een backupdienst. Ondersteunende diensten kunnen IT-diensten bevatten die alleen worden gebruikt door de IT-dienstenaanbieder. Alle ondersteunende diensten in productie, inclusief die beschikbaar zijn voor uitrol, worden geregistreerd in de dienstencatalogus samen met informatie over hun relaties met klantgerichte diensten en andere configuratie-items.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
SWOT analysis	SWOT-analyse	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een techniek om de interne sterke en zwakke punten van een organisatie en de externe kansen en bedreigen te analyseren en beoordelen. SWOT staat voor Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats.
system	systeem	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A computer system including hardware, software and applications • A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system <p>A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions.</p>	<p>Een aantal gerelateerde zaken die samenwerken om een algemeen doel te realiseren, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een computersysteem inclusief hardware, software en applicaties. • Een beheersysteem, inclusief het raamwerk van beleid, processen, functies, standaarden, richtlijnen en instrumenten die samen worden gepland en beheerd. Bijvoorbeeld een kwaliteitsbeheersysteem. <p>Een gegevensbestandbeheersysteem of besturingssysteem met meerdere softwaremodules ontworpen om een reeks verwante functies uit te voeren.</p>
system management	systeembeheer/ system management	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	Het deel van IT-dienstenbeheer dat zich focust op het beheren van IT-infrastructuur in plaats van op het proces.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
tactical	tactisch	The middle of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Tactical activities include the medium-term plans required to achieve specific objectives, typically over a period of weeks to months.	Het middelste van drie niveaus van planning en levering (strategisch, tactisch, operationeel). De tactische activiteiten bevatten plannen voor de middellangetermijn, die vereist zijn om specifieke doelen te realiseren. Kenmerkend is een periode van weken tot maanden.
technical management	technisch beheer	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> De functie die verantwoordelijk is voor het leveren van technische vaardigheden ter ondersteuning van IT-diensten en het beheer van de IT-infrastructuur. Technisch beheer definieert de rollen van de betreffende medewerkers, de vereiste instrumenten, en processen en procedures.
technical observation (TO)	technische observatie	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering) (ITIL Serviceproductie)</i> Een techniek die wordt gebruikt voor dienstenverbetering, probleemonderzoek en beschikbaarheidsbeheer. Technische ondersteuningsmedewerkers bewaken het gedrag en de prestatie van IT-diensten en doen aanbevelingen ter verbetering.
technical support	technische ondersteuning / technische support	See technical management.	Zie technisch beheer.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
tension metrics	gespannen meetwaarden	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een geheel van gerelateerde meetwaarden waarin de verbetering aan één meetwaarde een negatief effect heeft op een andere. Gespannen meetwaarden zijn ontworpen om te garanderen dat er een passend evenwicht wordt bereikt.
terms of reference (TOR)	opdracht	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een document dat de vereisten, scope, resultaten, middelen en planning specificeert voor een project of een activiteit.
test	test	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. <i>See also</i> acceptance; service validation and testing.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een activiteit die controleert of een configuratie-item, IT-dienst, proces et cetera voldoet aan de specificaties of overeengekomen vereisten. <i>Zie ook</i> acceptatie, validatie en testen van een dienst.
test environment	testomgeving	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een gecontroleerde omgeving die wordt gebruikt voor het testen van configuratie-items, uitgiftes, IT-diensten, processen, et cetera.
third party	derde partij	A person, organization or other entity that is not part of the service provider's own organization and is not a customer – for example, a software supplier or a hardware maintenance company. Requirements for third parties are typically specified in contracts that underpin service level agreements. <i>See also</i> underpinning contract.	Een persoon, organisatie of andere eenheid die geen onderdeel is van de organisatie van de dienstenaanbieder en ook geen klant is. Bijvoorbeeld een software- of hardwareleverancier of een hardware-onderhoudsbedrijf. Vereisten aan derde partijen worden kenmerkend gespecificeerd in contracten die dienstenniveau-overeenkomsten ondersteunen. <i>Zie ook</i> onderliggende contracten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
third-line support	derdelijns-ondersteuning/ derdelijnssupport	<i>(ITIL Service Operation)</i> The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Het derde niveau in een hiërarchie van oplosgroepen die zijn betrokken bij het oplossen van incidenten en onderzoeken van problemen. Elk niveau heeft meer specialistische vaardigheden, of heeft meer tijd of andere middelen.
threat	bedreiging	A threat is anything that might exploit a vulnerability. Any potential cause of an incident can be considered a threat. For example, a fire is a threat that could exploit the vulnerability of flammable floor coverings. This term is commonly used in information security management and IT service continuity management, but also applies to other areas such as problem and availability management.	Een bedreiging is alles dat misbruik kan maken van een kwetsbaarheid. Elke potentiële oorzaak van een incident kan worden beschouwd als een bedreiging. Bijvoorbeeld, een brand is een bedreiging voor brandbare vloerbedekking. De term bedreiging wordt algemeen gebruikt in informatiebeveiligingsbeheer en continuïteitsbeheer voor IT-diensten, maar is ook van toepassing binnen andere gebieden zoals problemen en beschikbaarheidsbeheer.
threshold	drempelwaarde/ drempel	The value of a metric that should cause an alert to be generated or management action to be taken. For example, 'Priority 1 incident not solved within four hours', 'More than five soft disk errors in an hour', or 'More than 10 failed changes in a month'.	De waarde van een meetwaarde die een alarm genereert of leidt tot een beheeractie. Bijvoorbeeld "een incident van prioriteit 1 die niet binnen 4 uur is opgelost" of "meer dan vijf zachte schijffouten in een uur" of "meer dan 10 mislukte changes in een maand."
throughput	doorvoer	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een maatstaf voor 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.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
total cost of ownership (TCO)	totale eigendomskosten / total cost of ownership (TCO)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. <i>See also</i> total cost of utilization.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een methode die helpt om investeringsbesluiten te nemen. Het beoordeelt de totale kosten van het bezit van een configuratie-item tijdens de gehele levenscyclus, niet alleen de initiële of aankoopkosten. <i>Zie ook</i> totale benuttingskosten
total cost of utilization (TCU)	totale benuttingskosten / total cost of utilization (TCU)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. <i>See also</i> total cost of ownership.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een methode die helpt met investerings- en dienstenbestedingsbeslissingen. Totale benuttingskosten beoordeelt de totale kosten van het gebruik van een IT-dienst tijdens de gehele levenscyclus voor een klant. <i>Zie ook</i> totale eigendomskosten.
total quality management (TQM)	totaal kwaliteitsbeheer / total quality management (TQM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een methode voor het beheer van continue verbeteringen door gebruik te maken van een kwaliteitsbeheersysteem. TQM voorziet in een cultuur waarbij alle mensen in de organisatie betrokken worden in een proces van continue bewaking en verbetering.
transaction	transactie	A discrete function performed by an IT service – for example, transferring money from one bank account to another. A single transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these are completed successfully or none of them is carried out.	Een afzonderlijke functie die wordt uitgevoerd door een IT-dienst. Bijvoorbeeld, een geldtransactie van de ene bankrekening naar een andere. Een enkele transactie kan meerdere toevoegingen, verwijderingen en wijzigingen van gegevens betekenen. Deze worden of allemaal succesvol voltooid of geen enkele wordt uitgevoerd.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
transfer cost	overschrijvingskosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a transfer cost.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een type kosten dat uitgaven registreert die gemaakt zijn namens een ander deel van de organisatie. Bijvoorbeeld: de IT-dienstenaanbieder betaalt voor een externe adviseur die wordt gebruikt door de afdeling financiën en draagt de kosten daarvan aan hen over. De IT-dienstenaanbieder registreert dit als overschrijvingskosten.
transition	transitie	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een statusverandering die overeenkomt met het verplaatsen van een configuratie-item of IT-dienst van de ene levenscyclus-status naar de volgende.
transition planning and support	transitieplanning en ondersteuning / transitieplanning en support	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Het proces dat verantwoordelijk is voor de planning van alle diensttransitieprocessen en het coördineren van de middelen die zij nodig hebben.
trend analysis	trendanalyse	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Analyse van gegevens om tijdgerelateerde patronen te identificeren. Trendanalyse wordt gebruikt in probleembeheer om veel voorkomende storingen of kwetsbare configuratie-items te identificeren. In capaciteitsbeheer wordt trendanalyse als een modelleerinstrument gebruikt om toekomstig gedrag te voorspellen. Het wordt ook gebruikt als beheerinstrument om tekortkomingen in IT-dienstenbeheerprocessen te identificeren.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
tuning	afstellen/ tunen	The activity responsible for planning changes to make the most efficient use of resources. Tuning is most commonly used in the context of IT services and components. Tuning is part of capacity management, which also includes performance monitoring and implementation of the required changes. Tuning is also called optimization, particularly in the context of processes and other non-technical resources.	De activiteit die verantwoordelijk is dat bij het plannen van wijzigingen de middelen zo efficiënt mogelijk worden ingezet. Afstellen wordt meestal gebruikt in de context van IT-diensten en componenten. Afstellen is onderdeel van capaciteitsbeheer, waar ook prestatiebewaking en de implementatie van de vereiste wijzigingen onder vallen. Afstellen wordt ook optimalisatie genoemd, vooral in de context van processen en andere niet-technische middelen.
Type I service provider	type I dienstenaanbieder / type I service provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een interne dienstenaanbieder die deel uitmaakt van een bedrijfsonderdeel. Er kunnen meerdere type I dienstenaanbieders zijn in een organisatie.
Type II service provider	type II dienstenaanbieder / type II service provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een interne dienstenaanbieder die gedeelde IT-diensten levert aan meerdere bedrijfsonderdelen. Type II dienstenaanbieders zijn ook bekend als gedeelde diensteenheden.
Type III service provider	type III dienstenaanbieder / type III service provider	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een dienstenaanbieder die IT-diensten levert aan externe klanten.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
underpinning contract (UC)	onderliggend contract / underpinning contract (UC)	<i>(ITIL Service Design)</i> A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een contract tussen een IT-dienstenaanbieder en een derde partij. Deze partij levert goederen of diensten die de levering van een IT-dienst aan een klant ondersteunen. Het onderliggend contract definieert de doelen en verantwoordelijkheden die zijn vereist om dienstenniveaudoelen in een of meerdere dienstenniveau-overeenkomsten te realiseren.
unit cost	kosten per eenheid	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De kosten die de IT-dienstenaanbieder maakt per component of IT-dienst, zoals de kosten voor een enkele desktop-PC of een enkele transactie.
urgency	urgentie	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Service-ontwerp) (ITIL Servicetransitie)</i> Een maatstaf die aangeeft hoe lang het duurt tot een incident, probleem of wijziging een significante impact op de bedrijfsvoering heeft. Zo kan een incident met een hoge impact een lage urgentie hebben, als de impact de bedrijfsvoering pas schaadt aan het eind van het financiële jaar. Impact en urgentie worden gebruikt om een prioriteit toe te kennen.
usability	bruikbaarheid	<i>(ITIL Service Design)</i> The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Het gemak waarmee een applicatie, product of IT-dienst kan worden gebruikt. Eisen aan de bruikbaarheid worden vaak opgenomen in een programma van eisen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
use case	gebruiksscenario	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Een techniek om vereiste functionaliteit en doelen te definiëren en om tests te ontwerpen. Gebruiksscenario's definiëren realistische scenario's die de interacties beschrijven tussen gebruikers en een IT-dienst of ander systeem.
user	gebruiker	A person who uses the IT service on a day-to-day basis. Users are distinct from customers, as some customers do not use the IT service directly.	Een persoon die de IT-dienst dagelijks gebruikt. Gebruikers onderscheiden zich van klanten, omdat sommige klanten niet rechtstreeks gebruik maken van de IT-dienst.
user profile (UP)	gebruikersprofiel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een patroon van de gebruikersvraag naar IT-diensten. Ieder gebruikersprofiel bevat een of meer patronen van bedrijfsactiviteit.
utility	nut / utility	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> De functionaliteit die een product of dienst biedt om aan een bepaalde behoefte te voldoen. Nut kan worden samengevat als 'wat de dienst doet' en kan worden gebruikt om te bepalen of een dienst de vereiste uitkomsten kan realiseren, of hij 'geschikt voor het doel' is. De bedrijfswaarde van een IT-dienst wordt gecreëerd door de combinatie van nut en garantie. <i>Zie ook</i> validatie en testen van een dienst.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
validation	validatie	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. <i>See also</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een activiteit die garandeert dat een nieuwe of gewijzigde IT-dienst, proces, plan of ander resultaat voldoet aan de behoeften van de bedrijfsvoering. Validatie garandeert dat aan de bedrijfsvereisten wordt voldaan, ook al zijn deze veranderd sinds het originele ontwerp. <i>Zie ook</i> acceptatie, kwalificatie, validatie en testen van een dienst, verificatie.
value chain	waardeketen	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een reeks van processen die een product of dienst creëert dat van waarde is voor een klant. Elke stap van de reeks bouwt voort op de vorige stappen en draagt bij aan het totale product of dienst. <i>Zie ook</i> waardenetwerk.
value for money	rendement	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. <i>See also</i> cost benefit analysis.	Een informele meting van kostenefficiëntie. Rendement wordt vaak gebaseerd op een vergelijking met de kosten voor alternatieven. <i>Zie ook</i> kosten-batenanalyse.
value network	waardenetwerk	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. <i>See also</i> partnership; value chain.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Een complex geheel van relaties tussen twee of meer groepen of organisaties. Waarde wordt gecreëerd door uitwisseling van kennis, informatie, goederen en services. <i>Zie ook</i> partnerschap, waardeketen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
value on investment (VOI)	waarde van investering	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL Continue serviceverbetering)</i> Een maatstaf voor het verwachte voordeel van een investering. Waarde van investering houdt rekening met zowel financiële voordelen als niet in geld uit te drukken voordelen. Zie ook rendement op investering (ROI).
variable cost	variabele kosten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Kosten die afhangen van hoe vaak de IT-dienst wordt gebruikt, hoe veel producten worden gemaakt, het aantal en type gebruikers, of andere factoren die niet vooraf kunnen worden vastgesteld.
variance	variantie	The difference between a planned value and the actual measured value. Commonly used in financial management, capacity management and service level management, but could apply in any area where plans are in place.	Het verschil tussen een geplande waarde en de uiteindelijk gemeten waarde. Wordt algemeen gebruikt door financieel beheer, capaciteitsbeheer en dienstenniveaubeheer. Kan worden toegepast op ieder gebied waarvoor plannen worden gemaakt.
verification	verificatie	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. <i>See also</i> acceptance; validation; service validation and testing.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een activiteit die garandeert dat een nieuwe of gewijzigde IT-dienst, proces, plan of ander resultaat compleet, accuraat en betrouwbaar is, en overeenkomt met de ontwerpspecificaties. <i>Zie ook</i> acceptatie validatie, validatie en testen van een dienst.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
verification and audit	verificatie en controle	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> De activiteiten die verantwoordelijk zijn voor de garantie dat de informatie in het configuratiebeheersysteem accuraat is en dat alle configuratie-items zijn geïdentificeerd en geregistreerd. Verificatie bevat routinecontroles die onderdeel zijn van andere processen, bijvoorbeeld het serienummer van een desktop-PC verifiëren als een gebruiker een incident registreert. Een audit is een periodieke, formele controle.
version	versie	<i>(ITIL Service Transition)</i> A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	<i>(ITIL Servicetransitie)</i> Een versie wordt gebruikt om een specifiek uitgangspunt van een configuratie-item te identificeren. Kenmerkend is het gebruik van een naamgevingsconventie die helpt om de volgorde of datum van ieder uitgangspunt te identificeren. Bijvoorbeeld salarisadministratie versie 3 bevat bijgewerkte functionaliteit uit versie 2.
vision	visie	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. <i>See also</i> mission.	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. <i>Zie ook</i> missie.
vital business function (VBF)	essentiële bedrijfsfunctie / vital business function (VBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management.	<i>(ITIL Service-ontwerp)</i> Deel van een bedrijfsproces dat essentieel is voor het succes van het bedrijf. Essentiële bedrijfsfuncties zijn een belangrijke overweging voor bedrijfscontinuïteitsbeheer, continuïteitsbeheer van IT-diensten en beschikbaarheidsbeheer.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
vulnerability	kwetsbaarheid	A weakness that could be exploited by a threat – for example, an open firewall port, a password that is never changed, or a flammable carpet. A missing control is also considered to be a vulnerability.	Een zwakte waar een bedreiging misbruik van kan maken, zoals een open poort in een firewall, een wachtwoord dat nooit wordt veranderd, of brandbare vloerbedekking. Een ontbrekende controle wordt ook gezien als kwetsbaarheid.
warm standby	warne reserve warne standby	See intermediate recovery.	Zie tussentijds herstel.
warranty	garantie	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as ‘how the service is delivered’, and can be used to determine whether a service is ‘fit for use’. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. See also service validation and testing.	<i>(ITIL Servicestrategie)</i> Verzekering dat een product of dienst aan de overeengekomen eisen voldoet. Dit kan een formele overeenkomst zijn zoals een dienstenniveau-overeenkomst of contract, of het kan een marketingboodschap of een merkimago zijn. Garantie verwijst naar het vermogen van een dienst om beschikbaar te zijn wanneer het nodig is, de nodige capaciteit te leveren en de vereiste betrouwbaarheid te leveren op het gebied van continuïteit en veiligheid. Garantie kan worden samengevat als ‘hoe de dienst wordt geleverd’ en kan worden gebruikt om te bepalen of een dienst ‘geschikt voor gebruik’ is. De bedrijfswaarde van een IT-dienst wordt gecreëerd door de combinatie van nut en garantie. Zie ook validatie en testen van een dienst.
work in progress (WIP)	werk in uitvoering / work in progress (WIP)	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	Een status die betekent dat activiteiten zijn gestart, maar nog niet voltooid. Het wordt algemeen gebruikt als status voor incidenten, problemen en wijzigingen.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
work instruction	werkinstructie	A document containing detailed instructions that specify exactly what steps to follow to carry out an activity. A work instruction contains much more detail than a procedure and is only created if very detailed instructions are needed.	Een document met instructies die precies specificeren welke stappen worden gevolgd om een activiteit uit te voeren. Een werkinstructie is gedetailleerder dan een procedure en wordt alleen gemaakt als gedetailleerde instructie nodig is.
work order	werkopdracht / workorder	A formal request to carry out a defined activity. Work orders are often used by change management and by release and deployment management to pass requests to technical management and application management functions.	Een formeel verzoek om een gedefinieerde activiteit uit te voeren. Werkopdrachten worden vaak gebruikt door wijzigingsbeheer en door uitgifte- en uitrolbeheer om verzoeken door te geven aan technisch beheer- en applicatie beheerfuncties.
workaround	omleiding / workaround	<i>(ITIL Service Operation)</i> Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	<i>(ITIL Serviceproductie)</i> Verminderen of elimineren van de impact van een incident of probleem waar nog geen volledige oplossing voor beschikbaar is, bijvoorbeeld door een falend configuratie-item opnieuw op te starten. Omleidingen voor problemen worden gedocumenteerd in bekende foutregistraties. Omleidingen voor incidenten die niet gerelateerd zijn aan probleem registraties worden gedocumenteerd in de incidentregistratie.

Engelse term	Nederlandse term	Engelse definitie	Nederlandse definitie
workload	werklast	The resources required to deliver an identifiable part of an IT service. Workloads may be categorized by users, groups of users, or functions within the IT service. This is used to assist in analysing and managing the capacity, performance and utilization of configuration items and IT services. The term is sometimes used as a synonym for throughput.	De middelen die nodig zijn om een identificeerbaar deel van een IT-dienst te leveren. Werklasten kunnen worden opgedeeld in gebruikers(groepen) of functies binnen de IT-dienst. Dit wordt gebruikt om de analyse van de capaciteit, prestatie en gebruik van configuratie-items en IT-diensten te ondersteunen. Werklast is soms synoniem voor doorvoer.

Afkortingen

Engelse afkorting	Nederlandse afkorting	Engelse volledige vorm	Nederlandse volledige vorm
ACD	ACD	automatic call distribution	automatic call distribution
AM	AM	availability management	beschikbaarheidsbeheer
AMIS	AMIS	availability management information system	beschikbaarheidsbeheerinformatiesysteem
ASP	ASP	application service provider	applicatiedienstenaanbieder
AST	AST	agreed service time	overeengekomen openstellingstijd
BCM	BCM	business continuity management	bedrijfscontinuïteitsbeheer
BCP	BCP	business continuity plan	bedrijfscontinuïteitsplan
BMP	BMP	Best Management Practice	Best Management Practice
BIA	BIA	business impact analysis	bedrijfsimpactanalyse
BRM	BRM	business relationship manager	bedrijfsrelatiebeheerder
BSI	BSI	British Standards Institution	British Standards Institution
CAB	CAB	change advisory board	wijzigingenadviescommissie
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	kapitaalbesteding
CCM	CCM	component capacity management	componentencapaciteitsbeheer
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	componentverstoringimpactanalyse
CI	CI	configuration item	configuratie-item
CMDB	CMDB	configuration management database	configuratiebeheergegevensbestand
CMIS	CMIS	capacity management information system	configuratiebeheerinformatiesysteem
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	Capability Maturity Model Integration
CMS	CMS	configuration management system	configuratiebeheersysteem

Engelse afkorting	Nederlandse afkorting	Engelse volledige vorm	Nederlandse volledige vorm
COBIT	COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	Control Objectives for Information and related Technology
COTS	COTS	commercial off the shelf	standaardpakket
CSF	KSF	critical success factor	kritieke succes factor
CSI	CSI	continual service improvement	continue serviceverbetering
CTI	CTI	computer telephony integration	computer en telefonie-integratie
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	Gegevens-Informatie-Kennis-Wijsheid
DML	DML	definitive media library	definitieve mediabibliotheek
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	noodwijzigingencommissie
ELS	ELS	early life support	early life support
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	eSourcing Capability Model for Client Organizations
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	eSourcing Capability Model for Service Providers
FTA	FTA	fault tree analysis	foutenboomanalyse
IRR	IRR	internal rate of return	intern rendementsniveau
ISG	ISG	IT steering group	IT-stuurgroep
ISM	ISM	information security management	informatiebeveiligingsbeheer
ISMS	ISMS	information security management system	informatiebeveiligingsbeheersysteem
ISO	ISO	International Organization for Standardization	International Organization for Standardization
ISP	ISP	internet service provider	internetdienstenaanbieder
IT	IT	information technology	informatietechnologie
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	IT-dienstencontinuïteitsbeheer

Engelse afkorting	Nederlandse afkorting	Engelse volledige vorm	Nederlandse volledige vorm
ITSM	ITSM	IT service management	IT-dienstenbeheer
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	IT-ServiceManagement Forum
IVR	IVR	interactive voice response	interactieve voice response
KEDB	KEDB	known error database	bekende foutengegevensbestand
KPI	KPI	key performance indicator	kritieke prestatie-indicator
LOS	LOS	line of service	line of service
MIS	MIS	management information system	managementinformatiesysteem
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	risicobeheer
MTBF	MTBF	mean time between failures	gemiddelde tijd tussen storingen
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	gemiddelde tijd tussen incidenten
MTRS	MTRS	mean time to restore service	gemiddelde tijd tot herstel van de dienst
MTTR	MTTR	mean time to repair	gemiddelde tijd tot reparatie
NPV	NPV	net present value	netto contante waarde
OLA	OLA	operational level agreement	operationeel niveau-overeenkomst
OPEX	OPEX	operational expenditure	operationele besteding
PBA	PBA	pattern of business activity	bedrijfsactiviteiten model
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	Plan-Do-Check-Act
PFS	PFS	prerequisite for success	voorwaarde voor succes
PIR	PIR	post-implementation review	postimplementatiereview
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	Project Management Body of Knowledge
PMI	PMI	Project Management Institute	Project Management Institute
PMO	PMB	project management office	projectbeheerbureau

Engelse afkorting	Nederlandse afkorting	Engelse volledige vorm	Nederlandse volledige vorm
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments 2	PRojects IN Controlled Environments 2
PSO	PSO	projected service outage	verwacht dienstenuitval
QA	QA	quality assurance	kwaliteitsborging
QMS	QMS	quality management system	kwaliteitsbeheersysteem
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	responsible, accountable, consulted and informed (bevoegdhedentabel)
RCA	RCA	root cause analysis	analyse van de onderliggende oorzaak
RFC	RFC	request for change	wijzigingsverzoek
ROA	ROA	return on assets	rendement op activa
ROI	ROI	return on investment	rendement op investering
RPO	BHP	recovery point objective	beoogd herstelpunt
RTO	BHT	recovery time objective	beoogde hersteltijd
SAC	SAC	service acceptance criteria	dienstacceptatiecriteria
SACM	SACM	service asset and configuration management	dienstenbedrijfsmiddelen- en configuratie-beheer
SAM	SAM	software asset management	softwarebedrijfsmiddelenbeheer
SCM	SCM	service capacity management	dienstcapaciteitsbeheer
SCMIS	LCMIS	supplier and contract management information system	leverancier- en contractbeheerinformatiesysteem
SDP	SDP	service design package	dienstontwerppakket
SFA	SFA	service failure analysis	dienstenverstoringsanalyse
SIP	SIP	service improvement plan	dienstverbeterplan
SKMS	SKMS	service knowledge management system	dienstenkennisbeheersysteem

Engelse afkorting	Nederlandse afkorting	Engelse volledige vorm	Nederlandse volledige vorm
SLA	SLA	service level agreement	dienstenniveau-overeenkomst
SLM	SLM	service level management	dienstenniveaubeleer
SLP	SLP	service level package	dienstenniveaupakket
SLR	SLR	service level requirement	dienstenniveaureiste
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	specifiek, meetbaar, bereikbaar, relevant en tijdsgebonden
SMIS	SMIS	security management information system	beveiligingsbeheerinformatiesysteem
SMO	SMO	service maintenance objective	dienstonderhoudsdoelstelling
SoC	SoC	separation of concerns	scheiden van belangen
SOP	SOP	standard operating procedure	standaard operationele procedures
SOR	SOR	statement of requirements	programma van eisen
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	Sarbanes-Oxley (Amerikaanse wet)
SPI	SPI	service provider interface	dienstenaanbiederinterface
SPM	SPM	service portfolio management	dienstenportfoliobeheer
SPOF	SPOF	single point of failure	single point of failure
TCO	TCO	total cost of ownership	totale eigendomskosten
TCU	TCU	total cost of utilization	totale benuttingskosten
TO	TO	technical observation	technische observatie
TOR	TOR	terms of reference	opdracht
TQM	TQM	total quality management	totaal kwaliteitsbeheer
UC	UC	underpinning contract	onderliggend contract
UP	UP	user profile	gebruikersprofiel

Engelse afkorting	Nederlandse afkorting	Engelse volledige vorm	Nederlandse volledige vorm
VBF	VBF	vital business function	essentiële bedrijfsfunctie
VOI	VOI	value on investment	waarde van investering
WIP	WIP	work in progress	werk in uitvoering

Het Swirl logo™ is een handelsmerk van the Cabinet Office

ITIL® is een geregistreerd handelsmerk van the Cabinet Office

PRINCE2® is een geregistreerd handelsmerk van the Cabinet Office

M_o_R® is een geregistreerd handelsmerk van the Cabinet Office