

English term	Svensk term	Förklaring och beskrivning
Acceptance	Acceptans	Formell överenskommelse att en <i>IT-tjänst, process, plan</i> eller annan <i>leverans</i> är komplett, noggrann, pålitlig och uppfyller specificerade <i>krav</i> . <i>Acceptans</i> föregås vanligen av en <i>utvärdering</i> eller ett <i>test</i> och är ofta ett krav innan man fortsätter med nästa steg i ett <i>projekt</i> eller <i>process</i> . Se även <i>Kriterier för serviceacceptans</i> .
Access Management	Behörighetshantering	(Service Operation) Den process som ansvarar för att låta användare få behörighet till <i>IT-tjänster, data</i> eller andra <i>tillgångar</i> . <i>Behörighetshantering</i> görs för att skydda tillgångars <i>konfidentialitet, integritet</i> och <i>tillgänglighet</i> genom att säkra att endast auktoriserade <i>användare</i> har åtkomst till eller möjlighet att modifiera <i>tillgången</i> . Behörighetshantering kallas ibland <i>rättighetshantering</i> eller <i>identitetshantering</i> .
Account Manager	Kontoansvarig	(Service Strategy) En roll som är mycket lik <i>Business Relationship Manager</i> , men inkluderar mer kommersiella aspekter. Oftast använd vid hantering av <i>externa kunder</i> .
Accounting	Redovisning	(Service Strategy) Den process som är ansvarig för att identifiera faktiska <i>kostnader</i> för att leverera <i>IT-tjänster</i> , jämföra dessa med budgeterade kostnader och hantera avvikelser från <i>budgeten</i> .
Accredited	Ackrediterad	Officiellt auktoriserad att utföra en roll, till exempel ett <i>ackrediterat</i> organ som är auktoriserat att genomföra utbildning eller <i>revision</i> .
Active Monitoring	Aktiv övervakning	(Service Operation) Övervakning av ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> som automatiskt kontrollerar nuvarande status. Se även <i>Passiv övervakning</i> .
Activity	Aktivitet	En uppsättning åtgärder framtagna för att åstadkomma ett specifikt resultat. <i>Aktiviteter</i> är vanligtvis definierade som en del av <i>processer</i> eller <i>planer</i> och dokumenteras i <i>procedurer</i> .
Agreed Service Time	Servicefönster	(Service Design) En synonym för <i>Service hours</i> , ofta använt i formella beräkningar av tillgänglighet. Se även <i>Nedtid</i> .
Agreement	Överenskommelse	Ett <i>dokument</i> som beskriver en formell ståndpunkt mellan två eller flera parter. En <i>överenskommelse</i> är inte nödvändigtvis legalt bindande, om den inte utgör en del av ett avtal. Se även <i>Tjänstenivåavtal, Driftsnivåavtal</i> .
Alert	Larm	(Service Operation) En varning att ett tröskelvärde har uppnåtts, något har ändrats eller ett <i>fel</i> har uppstått. <i>Larm</i> skapas och hanteras ofta av <i>System Management-verktyg</i> och hanteras i processen <i>Event Management</i> .
Analytical Modelling	Analytisk modellering	(Service Strategy)(Service Design)(Continual Service Improvement) En teknik som använder matematiska <i>modeller</i> för att förutsäga beteendet hos ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> . <i>Analytiska modeller</i> används ofta i <i>Capacity Management</i> och vid <i>Availability Management</i> .
Application	Applikation	Mjukvara med <i>funktioner</i> som krävs av en <i>IT-tjänst</i> . Varje <i>applikation</i> kan användas av mer än en <i>IT-tjänst</i> . En applikation körs på en eller flera <i>servrar</i> eller <i>klienter</i> . Se även <i>Application Management, Applikationsportfölj</i> .
Application Management	Application Management	(Service Design)(Service Operation) Den <i>funktion</i> som ansvarar för att hantera en <i>applikation</i> genom hela dess <i>livscykel</i> .
Application Portfolio	Applikationsportfölj	(Service Design) En databas eller ett strukturerat <i>dokument</i> som används för att hantera en <i>applikation</i> genom hela dess <i>livscykel</i> . Applikationsportföljen innehåller alla applikationers <i>nyckelattribut</i> . <i>Applikationsportföljen</i> implementeras ibland som en del av <i>tjänsteportföljen</i> eller som en del av <i>Configuration Management System</i> .

Application Service Provider (ASP)	Application Service Provider (ASP)	(Service Design) En <i>extern tjänsteleverantör</i> som tillhandahåller <i>IT-tjänster</i> via <i>applikationer</i> som körs hos <i>leverantören</i> . Användarna får tillgång till <i>applikationerna</i> genom en nätverksförbindelse med <i>tjänsteleverantören</i> .
Application Sizing	Applikationsdimensionering	(Service Design) Den <i>aktivitet</i> som syftar till att skapa förståelse för vilka resurser som krävs för att stödja en <i>ny applikation</i> , eller en större <i>förändring</i> av en befintlig <i>applikation</i> . <i>Application sizing</i> eller dimensionering av applikation hjälper till att säkerställa att <i>IT-tjänsten</i> uppfyller överenskomna mål för tjänstenivåerna ifråga om <i>kapacitet</i> och <i>prestanda</i> .
Architecture	Arkitektur	(Service Design) Strukturen hos ett <i>system</i> eller en <i>IT-tjänst</i> , inklusive <i>komponenters relationer</i> till varandra och till den miljö där de verkar. <i>Arkitekturen</i> omfattar också <i>standarder</i> och <i>riktlinjer</i> som styr design och utveckling av <i>systemet</i> .
Assembly	Sammanfogat konfigurationsobjekt	(Service Transition) Ett konfigurationsobjekt som är uppbyggt av ett antal andra konfigurationsobjekt. <i>Konfigurationsobjektet 'server'</i> kan till exempel bestå av andra konfigurationsobjekt som <i>CPU, diskar, minne</i> etc. Konfigurationsobjektet 'IT-tjänst' kan bestå av flera <i>hårdvaror, mjukvaror och andra konfigurationsobjekt</i> . Se även <i>Komponent CI, Bygga</i> .
Assessment	Utvärdering	En granskning och analys för att kontrollera om en <i>standard</i> eller en uppsättning <i>riktlinjer</i> följs, att <i>poster</i> är riktiga eller att effektivitetsmål uppfylls. Se även <i>Revision</i> .
Asset	Tillgång, anläggning	En <i>resurs</i> eller <i>kompetens</i> . <i>Tillgångar</i> hos en <i>tjänsteleverantör</i> omfattar allt som kan bidra till leveransen av en <i>tjänst</i> . <i>Tillgångar</i> kan vara av följande typer: <i>ledarskap, organisation, process, kunskap, människor, information, applikation, infrastruktur</i> och <i>finansiellt kapital</i> .
Asset Management	Asset Management	(Service Transition) Asset Management är den <i>process</i> som ansvarar för att följa upp och rapportera värdet och ägandet av <i>finansiella tillgångar</i> under deras livscykel. <i>Asset Management</i> är en del av den övergripande processen Service Asset and Configuration Management (SACM).
Asset Register	Tillgångsregister Anläggningsregister	(Service Transition) En lista över tillgångar som också innehåller uppgifter om en tillgångs ägare och värde. <i>Tillgångsregistret</i> underhålls i processen <i>Asset Management</i> .
Attribute	Attribut	(Service Transition) Information om ett <i>konfigurationsobjekt</i> . Exempel är namn, plats, <i>versionsnummer</i> och <i>kostnad</i> . Attribut hos konfigurationsobjekt registreras i <i>Configuration Management Database (CMDB)</i> . Se även <i>Relation</i> .
Audit	Revision	En formell granskning och verifikation som kontrollerar att standard och riktlinjer följs, att förteckningar är riktiga eller att effektivitetsmål uppfylls. En revision kan genomföras av interna eller externa grupper. Se även <i>Certifiering, Utvärdering</i>
Authority Matrix	Auktoritetsmatris	Synonym för RACI.
Automatic Call Distribution	Automatisk samtalskö och distribution	(Service Operation) Att med hjälp av informationsteknik styra ett inkommande samtal till den mest lämpliga personen på kortast möjliga tid.
Availability	Tillgänglighet	(Service Design) Förmågan hos ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> att utföra den överenskomna funktionen på begäran. Tillgänglighet bestäms av <i>pålitlighet, hanterbarhet, möjlighet till tjänsteunderhåll, prestanda</i> och <i>säkerhet</i> . Tillgänglighet beräknas vanligtvis i procent. Den här kalkyleringen baseras ofta på överenskommet <i>servicefönster</i> och <i>nedtid</i> . Det är så kallad Best Practice att beräkna tillgängligheten genom att mäta verksamhetens användande av <i>IT-tjänsten</i> .

Availability Management	Availability management	(Service Design) Den process som ansvarar för att definiera, analysera, <i>planera</i> , mäta och förbättra alla aspekter av IT-tjänsternas <i>tillgänglighet</i> . Availability management är ansvarig för att se till att all <i>IT-infrastruktur</i> , alla <i>processer</i> , <i>verktyg</i> , <i>roller</i> etc. är lämpliga för den överenskomna tjänstenivån när det gäller <i>tillgänglighet</i> .
Availability Management Information System (AMIS)	Availability Management Information System (AMIS)	(Service Design) En virtuell förvaringsplats för all tillgänglighetsdata, vanligtvis lagrat på flera fysiska platser. Se även <i>Service Knowledge Management System</i> .
Availability Plan	Tillgänglighetsplan	(Service Design) En <i>plan</i> som ska se till att existerande och framtida tillgänglighetskrav på <i>IT-tjänster</i> kan tillgodoses kostnadseffektivt.
Back-out	Back-out	Synonym för <i>Remediation</i> .
Backup	Backup	(Service Design) (Service Operation) Kopiering av data för att skydda mot förlust av originalets <i>integritet</i> eller <i>tillgänglighet</i>
Balanced Scorecard	Balanserade styrkort	(Continual Service Improvement) En management metod utvecklad av Doktor Robert Kaplan (Harvard Business School) och David Norton. Med hjälp av <i>Balanserade styrkort</i> kan en strategi brytas ned i Key Performance Indicators (KPIer). Prestation i förhållande till KPIer används för att visa hur väl <i>strategin</i> genomförs. <i>Balanserade styrkort</i> har 4 huvudsakliga områden, där varje område har ett litet antal KPIer. Dessa 4 områden betraktas på olika detaljnivåer i organisationen.
Baseline	Baslinje	(Continual Service Improvement) En <i>Benchmark</i> som används som en referenspunkt, till exempel: <ul style="list-style-type: none"> – En <i>ITSM-baslinje</i> kan användas som en startpunkt för att mäta effekten av en <i>Service Improvement Plan</i>. – En prestanda-baslinje kan användas för att mäta förändringar i <i>prestanda</i> över en <i>IT-tjänsts</i> livstid. – En <i>Configuration Management</i>-baslinje kan användas för att göra det möjligt att återställa IT-Infrastrukturen till en känd <i>konfiguration</i> om en <i>förändring</i> eller <i>release</i> misslyckas.
Benchmark	Benchmark	(Continual Service Improvement) Den fastställda statusen av någonting vid en specifik tidpunkt. En <i>Benchmark</i> kan skapas för en <i>konfiguration</i> , en <i>process</i> eller vilken annan mängd data som helst. En <i>Benchmark</i> kan till exempel användas i: <ul style="list-style-type: none"> – <i>Continual Service Improvement</i> för att fastställa nuläggessituation vid hantering av förbättringar. – <i>Capacity Management</i> för att dokumentera prestanda-egenskaper under normal drift. Se även <i>Benchmarking</i> , <i>Baslinje</i> .
Benchmarking	Benchmarking	(Continual Service Improvement) Att jämföra en <i>Benchmark</i> med <i>baslinje</i> eller med <i>Best Practice</i> . Termen <i>Benchmarking</i> används också när en serie av <i>Benchmark</i> skapas för att jämföra resultat över tiden för att bl.a. kunna visa på framsteg eller förbättringar.
Best Practice	Best Practice	Beprovade <i>aktiviteter</i> eller <i>processer</i> som har använts med framgång hos flera organisationer. ITIL är ett exempel på en <i>Best Practice</i> .
Brainstorming	Brainstorming	(Service Design) En metod som används för att hjälpa en grupp att generera idéer. Idéer granskas inte under <i>Brainstormingen</i> utan först i ett senare skede. Brainstorming används ofta av <i>Problem Management</i> för att identifiera möjliga orsaker.
British Standards Institution (BSI)	Brittisk Standard Institution (BSI)	Det nationella standardiseringsorganet i Storbritannien som ansvarar för att skapa och underhålla brittiska standarder. Se även http://www.bsi-global.com för mer information eller <i>ISO</i> .
Budget	Budget	En lista över alla de medel en <i>organisation</i> eller <i>avdelning</i> planerar att ta emot och betala ut under en specifik tidsperiod. Se även <i>Budgetering</i> , <i>Planering</i> .

Budgeting	Budgetering	Den <i>aktivitet</i> som används för att förutse och kontrollera hur pengar spenderas. Aktiviteten består av en regelbundet återkommande förhandlingscykel för att bestämma den framtida <i>budgeten</i> (vanligtvis årsvis), daglig övervakning och anpassning av nuvarande <i>budget</i> .
Build	Bygga, bygge	(Service Transition) Att sätta samman ett antal konfigurationsobjekt för att skapa en <i>IT-tjänst</i> . Termen <i>bygge</i> används också för att referera till en <i>release</i> som är auktoriserad för distribution. Till exempel <i>serverbygge</i> eller <i>laptop-bygge</i> . Se även <i>Konfigurationsbaslinje</i> .
Build Environment	Konstruktionsmiljö	(Service Transition) En kontrollerad <i>miljö</i> där <i>applikationer</i> , <i>IT-tjänster</i> och andra konstruktioner sätts samman innan de flyttas till en <i>test- eller produktionsmiljö</i> .
Business	Verksamhet	(Service Strategy) En övergripande företagsenhet eller <i>organisation</i> som består av ett antal <i>verksamhetsdelar</i> . I ITSM sammanhang används termen för såväl offentlig sektor och icke vinstgivande organisationer som företag. En <i>IT-tjänsteleverantör</i> tillhandahåller <i>IT-tjänster</i> till en kund inom en <i>verksamhet</i> . <i>IT-tjänsteleverantören</i> kan vara en del av samma <i>verksamhet</i> som sin kund (<i>Intern tjänsteleverantör</i>) eller del av en annan verksamhet (<i>Extern tjänsteleverantör</i>).
Business Capacity Management (BCM)	Business Capacity Management (BCM)	(Service Design) I ITSM-sammanhang används termen för den aktivitet som syftar till att förstå framtida verksamhetskrav som en grund för kapacitetsplanen. Se även <i>Service Capacity Management</i> .
Business Case	Business Case	(Service Strategy) Rättfärdigande av en betydande utgift. Inkluderar information om <i>kostnader</i> , fördelar, <i>tillval</i> , frågeställningar, <i>risker</i> och möjliga problem. Se även <i>Cost Benefit Analysis</i> .
Business Continuity Management (BCM)	Business Continuity Management (BCM)	(Service Design) Den verksamhetsprocess som hanterar risker som allvarligt kan skada verksamheten. <i>BCM</i> övervakar intressenternas intressen, företagets anseende samt varumärkes- och värdeskapande aktiviteter. <i>BCM</i> -processen reducerar risker till en acceptabel nivå och hanterar planeringen av återställningen av <i>verksamhetsprocesser</i> om ett avbrott skulle drabba verksamheten. <i>BCM</i> sätter <i>mål</i> och bestämmer <i>omfattning</i> och <i>krav</i> för <i>IT Service Continuity Management</i> .
Business Continuity Plan (BCP)	Business Continuity Plan (BCP)	(Service Design) En <i>plan</i> som beskriver de steg som behövs för att <i>återställa verksamhetsprocesserna</i> efter ett avbrott. Planen identifierar också vilka händelser som aktiverar planen, vilka människor som skall involveras, hur kommunikationen ska ske etc. <i>IT Service Continuity Plan</i> utgör en betydande del av en <i>Business Continuity Plan</i> .
Business Customer	Verksamhetskund	(Service Strategy) En mottagare av en produkt eller <i>tjänst</i> från <i>verksamheten</i> . Om verksamheten till exempel är att tillverka bilar då är kunden en person som köper en bil.
Business Impact Analysis (BIA)	Business Impact Analysis (BIA)	(Service Strategy) <i>BIA</i> är den <i>aktivitet</i> i <i>Business Continuity Management</i> som identifierar viktiga verksamhetsfunktioner och deras underliggande struktur. Dessa strukturer kan omfatta <i>leverantörer</i> , människor, andra verksamhetsprocesser och <i>IT-tjänster</i> etc. <i>BIA</i> definierar kraven på återställning av <i>IT-tjänster</i> . Dessa krav inkluderar <i>Recovery Time Objectives</i> , <i>Recovery Point Objectives</i> och lägsta <i>tjänstenivåmål</i> för varje <i>IT-tjänst</i> .
Business Objective	Verksamhetsmål	(Service Strategy) <i>Målet</i> för en <i>verksamhetsprocess</i> eller för företaget som helhet. <i>Verksamhetsmålen</i> stöder <i>verksamhetsvisionen</i> , ger riktlinjer för <i>IT-strategin</i> och stöds ofta av <i>IT-tjänsterna</i> .
Business Operations	Affärsverksamhet	(Service Strategy) Det dagliga genomförandet, övervakningen och hanteringen av verksamhetsprocesser.

Business Perspective	Verksamhetsperspektiv	(Continual Service Improvement) <i>Verksamhetens</i> förståelse för tjänsteleverantören och <i>IT-tjänsterna</i> och tjänsteleverantörernas förståelse för verksamheten.
Business Process	Verksamhetsprocess	En process som ägs och utförs av <i>verksamheten</i> . En <i>process</i> bidrar till <i>leveransen</i> av en produkt eller <i>tjänst</i> till en kund. En återförsäljare kan till exempel ha en inköpsprocess som underlättar leveransen av tjänster till kunder. Många <i>verksamhetsprocesser</i> är beroende av <i>IT-tjänster</i> .
Business Relationship Management	Business Relationship Management	(Service Strategy) En process eller funktion som ansvarar för att underhålla en relation med verksamheten. BRM gör vanligtvis följande: <ul style="list-style-type: none"> – hanterar personliga relationer med verksamhetschefer – förser <i>Service Portfolio Management</i> med input – säkerställer att <i>IT-tjänsteleverantören</i> uppfyller kundens verksamhetskrav. Den här processen har starka kopplingar till <i>Service Level Management</i> .
Business Relationship Manager (BRM)	Business Relationship Manager (BRM)	(Service Strategy) En <i>roll</i> som ansvarar för att underhålla relationen med en eller flera kunder. Den här rollen kombineras ofta med <i>Service Level Manager</i> -rollen. Se även <i>Kontoansvarig</i> .
Business Service	Business Service	En <i>IT-tjänst</i> som direkt stödjer en verksamhetsprocess, i motsats till <i>Infrastruktur-tjänster</i> som används internt av <i>IT-tjänsteleverantören</i> och oftast inte är synliga för <i>verksamheten</i> . Termen används också för att syfta på en <i>tjänst</i> som en affärsenhet levererar till kunder, till exempel leverans av finansiella tjänster till en banks kunder eller leverans av varor till en återförsäljares kunder. Framgångsrik leverans av <i>Business Services</i> är ofta beroende av en eller flera <i>IT-tjänster</i> .
Business Service Management (BSM)	Business Service Management (BSM)	(Service Strategy)(Service Design) Ett sätt att hantera <i>IT-tjänster</i> som tar hänsyn till de <i>verksamhetsprocesser</i> som stöds och det värde som levereras till verksamheten. Den här termen avser också hanteringen av <i>Business Services</i> som levereras till kunder.
Business Unit	Affärsenhet	(Service Strategy) En enhet av verksamheten med egna <i>planer, mätetal, intäkter och kostnader</i> . Varje <i>affärsenhet</i> äger tillgångar och använder dessa för att skapa värde för <i>kunderna</i> i form av <i>tjänster</i> och produkter.
Call	Samtal	(Service Operation) Ett telefonsamtal till <i>Service Desk</i> från en <i>användare</i> . Ett samtal kan resultera i att en <i>incident</i> eller förfrågning loggas.
Call Centre	Call Center	(Service Operation) En <i>organisation</i> eller <i>affärsenhet</i> som hanterar ett stort antal inkommande och utgående samtal. Se även <i>Service Desk</i> .
Call Type	Samtalstyp	(Service Operation) En <i>kategori</i> som används för att urskilja inkommande förfrågningar till en <i>Service Desk</i> . Vanliga samtalstyper är <i>incident, förfrågning och klagomål</i> .
Capability	Förmåga	(Service Strategy) Förmågan hos en <i>organisation, person, process, applikation, ett konfigurationsobjekt</i> eller <i>IT-tjänst</i> att utföra en <i>aktivitet</i> . Termen avser immateriella <i>tillgångar</i> i en <i>organisation</i> . Se även <i>Resurs</i> .
Capability Maturity Model (CMM)	Capability Maturity Model (CMM)	(Continual Service Improvement) Termen avser en modell som används för att identifiera <i>Best Practices</i> för att öka processmognaden. <i>CMM</i> har utvecklats av Software Engineering Institute (SEI) inom Carnegie Mellon Universitetet. År 2000 uppdaterades <i>CMM for Software</i> till <i>CMMI (Capability Maturity Model Integration)</i> . SEI underhåller inte längre <i>CMM</i> för <i>Software-modellen</i> , dess utvärderingsmetoder eller utbildningsmaterial.

Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	(Continual Service Improvement) Capability Maturity Model Integration (CMMI) är en metod för processförbättringar framtagen av Software Engineering Institute (SEI) på Carnegie Mellon Universitetet. Med CMMI får organisationer de nödvändiga beståndsdelarna för effektiva processer. CMMI kan användas för att styra processförbättringar hos ett projekt, en division eller en hel organisation. CMMI hjälper till med integreringen av traditionellt separata organisatoriska funktioner, att sätta mål och göra prioriteringar för processförbättringar, ge ledning för kvalitetsprocesser och ge en referenspunkt för att utvärdera nuvarande processer. Se http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ för mer information. Se även <i>CMM, Kontinuerlig förbättring, Mognad</i> .
Capacity	Kapacitet	(Service Design) Den maximala genomströmning som ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> kan leverera och samtidigt hålla överenskomna <i>tjänstenivåmål</i> . För vissa typer av CI kan kapaciteten vara storleken eller volymen hos till exempel en diskenhet.
Capacity Management	Capacity Management	(Service Design) Den process som säkerställer att kapaciteten hos en <i>IT-tjänst</i> och <i>IT-infrastrukturen</i> kan leverera den överenskomna tjänstenivån på ett kostnadseffektivt sätt och vid lämplig tidpunkt. <i>Capacity Management</i> omfattar alla resurser som krävs för att leverera en <i>IT-tjänst</i> och planer över verksamhetskrav på kort, medellång och lång sikt.
Capacity Management Information System (CMIS)	Capacity Management Information System (CMIS)	(Service Design) En virtuell lagringsplats för all <i>Capacity Management</i> -data som vanligtvis finns lagrad på flera fysiska platser. Se även <i>Service Knowledge Management System</i> .
Capacity Plan	Kapacitetsplan	(Service Design) En <i>kapacitetsplan</i> används för att hantera de resurser som behövs för att leverera <i>IT-tjänster</i> . Planen innehåller scenarier med olika skattningar för verksamhetens efterfrågan och kostnadsberäknade tillval för att leverera enligt överenskommen tjänstenivå.
Capacity Planning	Kapacitetsplanering	(Service Design) Den aktivitet inom <i>Capacity Management</i> som ansvarar för att ta fram en kapacitetsplan.
Capital Expenditure (CAPEX)	Förvärv av fast kapital	(Service Strategy) Förvärv av fast kapital till exempel datorutrustning eller byggnader. Värdet av tillgången skrivs av över flera perioder. Se även <i>Avskrivning</i> .
Capital Item	Kapitaltillgång	(Service Strategy) En tillgång som är intressant för <i>Financial Management</i> eftersom den har ett värde som överstiger en viss överenskommen nivå.
Capitalization	Kapitalisering	(Service Strategy) Att identifiera en betydande <i>kostnad</i> som kapital, även om ingen <i>tillgång</i> är köpt. Detta görs för att sprida kostnaden över flera redovisningsperioder. Det vanligaste exemplet är mjukvaruutveckling eller köp av mjukvarulicenser.
Category	Kategori	En namngiven grupp som har någonting gemensamt. Kategorier används för att gruppera liknande saker tillsammans. <i>Kostnadstyper</i> används till exempel för att gruppera liknande typer av kostnader. Incident-kategorier används för att gruppera liknande typer av incidenter, konfigurationstyper används för att gruppera liknande typer av <i>konfigurationsobjekt</i> .
Certification	Certifiering	Att utfärda ett certifikat för att bekräfta att något uppfyller standard. <i>Certifiering</i> innebär en formell <i>revision</i> gjord av ett oberoende ackrediterat organ. Termen <i>certifiering</i> används också för företeelsen att dela ut ett certifikat till någon som ett bevis för en kvalifikation.
Change	Förändring	(Service Transition) Tillägg, modifiering eller borttagande av något som kan påverka <i>IT-tjänsterna</i> . Omfattningen skall inkludera alla <i>IT-tjänster</i> , <i>konfigurationsobjekt</i> , <i>processer</i> och all dokumentation etc.

Change Advisory Board (CAB)	Change Advisory Board (CAB)	(Service Transition) En grupp människor som ger råd till en Change Manager rörande utvärdering, prioritering och schemaläggning av <i>förändringar</i> . Denna grupp består ofta av representanter från alla områden hos en <i>IT-tjänsteleverantör</i> , hos <i>verksamheten</i> och hos <i>tredje part</i> , till exempel <i>leverantörer</i> .
Change Case	Change Case	(Service Operation) En metod som används för att förutsäga en föreslagen förändrings påverkan. <i>Change Case</i> använder specifika scenarier för att klargöra omfattningen av en föreslagen <i>förändring</i> och för att hjälpa till med <i>Cost Benefit Analysis</i> . Se även <i>Användarfall</i> .
Change History	Förändringshistorik	(Service Transition) Information om alla förändringar som gjorts på ett <i>konfigurationsobjekt</i> under dess <i>livscykel</i> . <i>Förändringshistoriken</i> består av alla de <i>förändringsposter</i> som gäller ett visst <i>konfigurationsobjekt</i> .
Change Management	Change Management	(Service Transition) Den process som kontrollerar livscykeln hos alla förändringar. Den primära målsättningen med <i>Change Management</i> är att möjliggöra bra förändringar, med ett minimum av avbrott i <i>IT-tjänsterna</i> .
Change Model	Förändringsmodell	(Service Transition) Ett upprepningsbart sätt att hantera en specifik förändringskategori. Termen definierar specifika fördefinierade steg för en förändringskategori. Förändringsmodeller kan vara mycket enkla, utan krav på godkännande (t ex återställning av lösenord) eller mycket komplexa, med flera steg som kräver godkännande (tex en stor mjukvarurelease). Se även <i>Standardförändring</i> , <i>Change Advisory Board</i> .
Change Record	Förändringspost	(Service Transition) En rad i ett register som innehåller detaljer om en förändring. En förändringspost dokumenterar livscykeln hos en enskild förändring. En förändringspost skapas för varje förändringsbegäran som mottas, även de som senare nekas. Förändringsposterna ska ange de konfigurationsobjekt som påverkas av <i>förändringen</i> . Förändringsposter lagras i <i>Configuration Management System</i> .
Change Request	Förändringsbegäran	Synonym för Request for Change (RFC).
Change Schedule	Förändringsschema	(Service Transition) Ett dokument som listar alla godkända <i>förändringar</i> och deras planerade implementationsdatum. Ett <i>förändringsschema</i> kallas ibland för ett <i>Forward Schedule of Change</i> även om det också innehåller information om förändringar som redan har implementerats.
Change Window	Förändringsfönster	(Service Transition) En regelbundet återkommande, överenskommen tid när förändringar och releaser kan implementeras med en minimal påverkan på tjänster. Förändringsfönster dokumenteras ofta i tjänstenivåavtal.
Charging	Debitering	(Service Strategy) Att begära betalt för IT-tjänster. Att ta betalt för <i>IT-tjänster</i> är frivilligt, men många organisationer väljer att betrakta sin <i>IT-tjänsteleverantör</i> som ett <i>kostnadsställe</i> .
Chronological Analysis	Kronologisk analys	(Service Operation) En metod som används för att identifiera möjliga orsaker till <i>problem</i> . All tillgänglig data om ett <i>problem</i> samlas och sorteras efter datum och tid för att fastlägga ett detaljerat förlopp. Detta kan göra det möjligt att identifiera vilka <i>händelser</i> som har utlösts av andra händelser.
CI Type	CI-typ	(Service Transition) En kategori som används för att klassificera konfigurationsobjekt. CI-typen identifierar de nödvändiga <i>attributen</i> och <i>relationerna</i> för en <i>post</i> i ett <i>konfigurationsobjekt</i> . Vanliga <i>CI-typer</i> är hårdvara, <i>dokument</i> , <i>användare</i> etc.
Classification	Klassificering	Termen avser arbetet med att ge ett objekt ett kategorinamn. Klassificering används för att säkerställa en konsekvent hantering och rapportering. <i>Konfigurationsobjekt</i> , <i>incidenter</i> , <i>problem</i> och <i>förändringar</i> etc. klassificeras ofta.

Client	Klient	En allmän term som avser en <i>kund</i> , <i>verksamhet</i> eller <i>verksamhetskund</i> . Klientansvarig kan till exempel användas synonymt med kontoansvarig. Termen används också för: <ul style="list-style-type: none"> – En dator som används direkt av en användare, t ex en PC eller handhållen dator eller en arbetsstation. – Den del av en klient-serverapplikation som gränsar mot användaren till exempel en e-postklient.
Closed	Stängd	(Service Operation) Den slutliga statusen i <i>livscykeln</i> hos en <i>incident</i> , ett <i>problem</i> eller en <i>förändring</i> etc. När statusen är stängd görs inga fler åtgärder.
Closure	Stängning	(Service Operation) Termen avser handlingen att ändra status på en <i>incident</i> , ett <i>problem</i> eller en <i>förändring</i> till stängd.
COBIT	COBIT	(Continual Service Improvement) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) ger riktlinjer och <i>Best Practice</i> för hanteringen av <i>IT-processer</i> . COBIT ges ut av IT Governance Institute, se http://www.isaca.org/ för mer information.
Code of Practice	Uppförandekod	Riktlinjer publicerade av ett offentligt organ eller ett standardiseringsorgan, så som ISO eller BSI. Många <i>standarder</i> består av en <i>uppförandekod</i> och en <i>specifikation</i> . Uppförandekoden beskriver rekommenderad <i>Best Practice</i> . Synonym för <i>Stegvis återställning</i> .
Cold Standby	Cold Standby	(Service Design) Applikationsmjukvara eller mellanvara som kan köpas från tredje part.
Commercial off the Shelf (COTS)	Kommersiell programvara	
Compliance	Uppfyllelse	Att säkerställa att standarder eller riktlinjer uppfylls, eller att rätt och konsekvent redovisning eller andra metoder används.
Component	Komponent	En generell term som används för att åsyfta en viss del av något mer komplext. En dator kan till exempel vara en <i>komponent</i> av en <i>IT-tjänst</i> och en applikation kan vara en komponent av en releaseenhet. <i>Komponenter</i> som behöver administreras skall vara konfigurationsobjekt.
Component Capacity Management (CCM)	Component Capacity Management (CCM)	(Service Design) (Continual Service Improvement) Den process som ansvarar för att förstå kapacitet, utnyttjande och prestanda hos ett <i>konfigurationsobjekt</i> . Data samlas, registreras och analyseras för att användas i <i>kapacitetsplanen</i> . Se även <i>Service Capacity Management</i> .
Component CI	Komponent-CI	(Service Transition) Ett <i>konfigurationsobjekt</i> som är en del av ett <i>sammanfogat konfigurationsobjekt</i> . En CPU eller ett minnes-CI kan till exempel vara en del av ett server-CI.
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	Component Failure Impact Analysis (CFIA)	(Service Design) En metod för att analysera hur ett fel hos ett <i>konfigurationsobjekt</i> påverkar en <i>IT-tjänst</i> . En matris skapas med IT-tjänster på ena axeln och konfigurationsobjekt på den andra axeln. Detta möjliggör identifikation av kritiska konfigurationsobjekt (som kan orsaka fel hos flera IT-tjänster) och känsliga IT-tjänster (som har flera <i>Single Points of Failure</i>).
Computer Telephony Integration (CTI)	Computer Telephony Integration (CTI)	(Service Operation) CTI är en generell term som avser alla former av integration mellan datorer och telefonisystem. Den används oftast för att hänvisa till system där applikationer visar detaljerad information relaterad till inkommande eller utgående telefonsamtal. Se även <i>Automatisk samtalsdistribution</i> , <i>Interactive Voice Response</i> .
Concurrency	Samtidiga	Ett måttetal som avser antalet <i>användare</i> sysselsatta i samma operation vid en och samma tidpunkt.
Confidentiality	Konfidentialitet	(Service Design) En säkerhetsprincip som kräver att information endast kan användas av auktoriserade människor.
Configuration	Konfiguration	(Service Transition) En generisk term som används för att beskriva en grupp av <i>konfigurationsobjekt</i> som samverkar för att leverera en <i>IT-tjänst</i> eller en betydande del av en IT-tjänst. Termen används också för att beskriva parameter-inställningar för en eller flera konfigurationsobjekt.

Configuration Baseline	Konfigurationsbaslinje	(Service Transition) En baslinje hos en configuration som är formellt överenskommen och hanteras av <i>Change Management</i> -processen. En <i>konfigurationsbaslinje</i> används som grund för framtida byggen, <i>releaser</i> och <i>förändringar</i> .
Configuration Control	Configuration Control	(Service Transition) Den aktivitet som ansvarar för att processerna lägga till, modifiera eller ta bort ett konfigurationsobjekt hanteras på rätt sätt, till exempel genom att en <i>Request for Change</i> eller <i>tjänstebegäran</i> görs.
Configuration Identification	Configuration Identification	(Service Transition) Den aktivitet som samlar in information om <i>konfigurationsobjekt</i> och deras relationer och läser in denna information i CMDB. <i>Aktiviteten</i> namnger också konfigurationsobjekten så att motsvarande konfigurationsposter kan återfinnas.
Configuration Item (CI)	Konfigurationsobjekt	(Service Transition) Alla komponenter som måste hanteras för att en IT-tjänst ska kunna levereras. Information om varje <i>konfigurationsobjekt</i> lagras i en <i>konfigurationspost</i> i <i>Configuration Management System</i> och underhålls av Configuration Management under sin livscykel. Konfigurationsobjekt kontrolleras av <i>Change Management</i> . Konfigurationsobjekt inkluderar i typfallet IT-tjänster, hårdvara, mjukvara, byggnader, människor och formell dokumentation som <i>processdokumentation</i> och <i>tjänstenivåavtal</i> .
Configuration Management	Configuration Management	(Service Transition) Den process som ansvarar för att underhålla den information om <i>konfigurationsobjekt</i> och dess relationer som behövs för att leverera en <i>IT-tjänst</i> . Denna information administreras under hela konfigurationsobjektets <i>livscykel</i> . <i>Configuration Management</i> är en del av den övergripande processen <i>Service Asset and Configuration Management Process</i> .
Configuration Management Database (CMDB)	Configuration Management Database (CMDB)	(Service Transition) En databas som används för att lagra <i>konfigurationsposter</i> under hela deras <i>livscykel</i> . <i>Configuration Management System</i> underhåller en eller flera CMDBs och varje CMDB lagrar information om <i>konfigurationsobjekt</i> och deras <i>relationer</i> till andra <i>konfigurationsobjekt</i> .
Configuration Management System (CMS)	Configuration Management System (CMS)	(Service Transition) En mängd verktyg och databaser som används för att administrera en <i>IT-tjänstleverantörs konfigurationsdata</i> . CMS innehåller också information om <i>incidenter</i> , <i>problem</i> , <i>kända fel</i> , <i>förändringar</i> samt <i>releaser</i> och kan innehålla information om anställda, <i>leverantörer</i> , platser, <i>affärsenheter</i> , <i>kunder</i> och <i>användare</i> . CMS innehåller verktyg för att samla, lagra, underhålla, uppdatera och presentera data om alla <i>konfigurationsobjekt</i> och deras <i>relationer</i> . CMS underhålls av <i>Configuration Management</i> och används av alla <i>IT Service Management</i> -processer. Se även <i>Configuration Management Database</i> , <i>Service Knowledge Management System</i> .
Configuration Record	Konfigurationspost	(Service Transition) En <i>post</i> som innehåller detaljer om ett <i>konfigurationsobjekt</i> . Varje <i>konfigurationspost</i> dokumenterar livscykeln hos ett enskilt konfigurationsobjekt. Konfigurationsposter lagras i <i>Configuration Management Database</i> .
Configuration Structure	Konfigurationsstruktur	(Service Transition) Hierarkin och andra relationer mellan de <i>konfigurationsobjekt</i> som utgör en <i>configuration</i> .

Continual Service Improvement (CSI)	Continual Service Improvement (CSI)	(Continual Service Improvement) Ett stadium i livscykeln hos en IT-tjänst och titeln på en <i>Core ITIL</i> -publikation. <i>Continual Service Improvement</i> ansvarar för förbättringar av IT Service Management-processer och <i>IT-tjänster</i> . En <i>tjänsteleverantörs</i> prestation mäts kontinuerligt och förbättringar görs på processer, IT-tjänster och IT-infrastruktur för att öka <i>effektivitet</i> , <i>verkningsgrad</i> och <i>kostnadseffektivitet</i> . Se även <i>Plan-Do-Check-Act</i> .
Continuous Availability	Kontinuerlig tillgänglighet	(Service Design) Ett tillvägagångssätt eller en design för att uppnå 100% tillgänglighet. En <i>kontinuerligt tillgänglig IT-tjänst</i> har ingen planerad eller oplanerad <i>nedtid</i> .
Continuous Operation	Kontinuerlig drift	(Service Design) Ett tillvägagångssätt eller en design som eliminerar planerad <i>nedtid</i> hos en <i>IT-tjänst</i> . Notera att enskilda <i>konfigurationsobjekt</i> kan vara nere även om <i>IT-tjänsten</i> är tillgänglig.
Contract	Kontrakt	En legalt bindande <i>överenskommelse</i> mellan två eller flera parter.
Contract Portfolio	Kontraktportfölj	(Service Strategy) En databas eller ett strukturerat <i>dokument</i> som används för att underhålla <i>tjänstekontrakt</i> eller <i>överenskommelser</i> mellan en <i>IT-tjänsteleverantör</i> och kunden. Varje <i>IT-tjänst</i> som levereras till en kund ska ha ett kontrakt eller annan överenskommelse som finns angiven i kontraktportföljen. Se även <i>Tjänsteportfölj</i> , <i>Tjänstekatalog</i> .
Control	Kontroll	Ett sätt att hantera en risk för att säkerställa att verksamhetsmålen uppnås eller säkerställa att processen följs. Exempel på kontroller är <i>policys</i> , <i>procedurer</i> , <i>roller</i> , <i>RAID</i> , <i>dörrlås</i> etc. En kontroll kallas ibland för <i>motåtgärd</i> eller <i>säkerhetsåtgärd</i> . Kontroll betyder också att administrera användandet av, eller beteendet hos ett konfigurationsobjekt, ett system eller en <i>IT-tjänst</i> . Se <i>COBIT</i> .
Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	
Control Perspective	Kontrollperspektiv	(Service Strategy) Ett förhållningssätt till administration av <i>IT-tjänster</i> , <i>processer</i> , <i>funktioner</i> , <i>tillgångar</i> etc. Det kan finnas flera olika <i>kontrollperspektiv</i> på samma <i>IT-tjänst</i> , <i>process</i> etc. som tillåter olika individer eller grupper att fokusera på det som är viktigt och relevant för deras specifika <i>roll</i> . Bland exemplen på <i>kontrollperspektiv</i> finns <i>reaktiv</i> och <i>proaktiv ledning</i> inom <i>IT-drift</i> , eller en <i>livscykel-vy</i> för ett <i>applikationsprojektteam</i> .
Control Processes	Kontrollprocesser	Den ISO/IEC 20000-processgrupp som inkluderar <i>Change Management</i> och <i>Configuration Management</i> .
Core Service	Kärntjänst Kärnservice	(Service Strategy) En <i>IT-tjänst</i> som levererar de resultat som önskas av en eller flera kunder. Se även <i>Understödjande tjänst</i> , <i>Core Service Package</i> .
Core Service Package (CSP)	Core Service Package (CSP)	(Service Strategy) En detaljerad beskrivning av en <i>kärnservice</i> som kan delas mellan två eller flera <i>tjänstenivåpaket</i> . Se även <i>Tjänstepaket</i> .
Cost	Kostnad	Den summa pengar som spenderas på en specifik <i>aktivitet</i> , <i>IT-tjänst</i> eller <i>affärsenhet</i> . Kostnader består av reella kostnader och icke-reella kostnader så som en persons tid och <i>avskrivningar</i> .
Cost Benefit Analysis	Cost Benefit Analysis	En aktivitet som analyserar och jämför <i>kostnaderna</i> och fördelarna mellan olika handlingsalternativ. Se även <i>Business Case</i> , <i>Nuvärde</i> , <i>Intern avkastningsfaktor</i> , <i>Avkastning på investering</i> , <i>Investeringsvärde</i> .
Cost Centre	Kostnadsställe	(Service Strategy) En affärsenhet eller ett projekt som tilldelas en kostnad. Ett <i>kostnadsställe</i> tar inte betalt för utförda <i>tjänster</i> . En <i>IT-tjänsteleverantör</i> kan hantera sin verksamhet som ett <i>kostnadsställe</i> eller <i>resultatenhet</i> .

Cost Verkningsgrad	Kostnadseffektivitet	Ett mått på balansen mellan effektiviteten hos och kostnaden för en <i>tjänst, process</i> eller <i>aktivitet</i> . En <i>kostnadseffektiv process</i> är en process som uppnår sitt mål till en minimal kostnad. Se även <i>KPI, Avkastning på investering, Värde för pengar</i> .
Cost Element	Kostnadselement	(Service Strategy) Termen avser den mellankategori som tilldelas kostnader i <i>budgetering</i> och <i>redovisning</i> . Högsta kategorin är <i>kostnadstyp</i> . Kostnadstypen personal kan till exempel ha kostnadselement som lön, förmåner, utgifter, utbildning, övertid etc. <i>Kostnadselement</i> kan brytas ned ytterligare för att ge <i>kostnadsbärare</i> . Kostnadselementet utgifter kan till exempel inkludera <i>kostnadsbärare</i> som hotell, transport, måltider etc.
Cost Management	Kostnadshantering	(Service Strategy) En generell term som används för att referera till budgetering och redovisning. Används ibland som en synonym till Financial Management.
Cost Type	Kostnadstyp	(Service Strategy) Den högsta kategorin som tilldelas kostnader i budgetering och redovisning, till exempel hårdvara, mjukvara, människor, logi och <i>transport</i> . Se även <i>Kostnadselement</i> .
Cost Unit	Kostnadsbärare	(Service Strategy) Den lägsta kategori som tilldelas en kostnad. Kostnadsbärare är ofta saker som är lätta att räkna (tex. antal anställda, mjukvarulicenser) eller saker som är lätta att mäta (tex CPU-användande, konsumerad elektricitet). <i>Kostnadsbärare</i> inkluderas i <i>kostnadselement</i> . <i>Kostnadselementet</i> utgifter kan till exempel inkludera kostnadsbärare som hotell, transport, måltider etc. Se även <i>Kostnadstyp</i> .
Countermeasure	Motåtgärd	Kan användas för att referera till någon typ av Kontroll. Termen används ofta om åtgärder som ökar <i>uthållighet, fel tolerans</i> eller <i>pålitlighet</i> hos en <i>IT-tjänst</i> .
Course Corrections	Kurskorrigeringar	Förändringar som görs i en redan påbörjad plan eller aktivitet för att säkerställa att målet uppfylls. Kurskorrigeringar görs som ett resultat av att framåtskridandets enligt planen övervakas.
CRAMM	CRAMM	En metod och ett verktyg för att analysera och hantera <i>risk</i> . CRAMM utvecklades av den brittiska regeringen, men är nu privatägt. Vidare information finns på http://www.cramm.com/
Crisis Management	Krishantering	Den process som ansvarar för att hantera de vidare implikationerna av Business Continuity. Ett krishanteringsteam ansvarar för strategiska frågor. De hanterar relationerna med media, upprätthåller aktieägarnas förtroende och beslutar när <i>Business Continuity Plan</i> skall aktiveras.
Critical Success Factor (CSF)	Kritisk framgångsfaktor	Något som måste hända om en process, ett projekt, en plan eller en <i>IT-tjänst</i> skall lyckas. KPIer används för att mäta prestationen hos varje kritisk framgångsfaktor. Framgångsfaktorn "skydda IT-tjänster när förändringar görs" kan till exempel mätas av KPI så som "procentuell reduktion av icke lyckade förändringar", "procentuell reduktion i förändringar som orsakar incidenter" etc.
Culture	Kultur	En uppsättning värderingar som delas av en grupp människor, inklusive förväntningar på hur människor skall bete sig, idéer, åsikter och vanor. Se även <i>Vision</i> .
Customer	Kund	Någon som köper varor eller tjänster. Kunden till en <i>IT-tjänsteleverantör</i> är den person eller grupp som definierar och fastställer riktmärken för tjänstenivåer. Termen används ibland informellt för att avse <i>användare</i> , till exempel "det här är en kundfokuserad organisation".
Customer Portfolio	Kundportfölj	(Service Strategy) En databas eller ett strukturerat dokument som används för att registrera alla kunder till en IT-tjänsteleverantör. <i>Kundportföljen</i> är <i>Business Relationship Managers</i> översikt över kunder som skall ta del av tjänster ifrån <i>IT-tjänsteleverantören</i> . Se även <i>Kontraktportfölj, Tjänstportfölj</i> .

Dashboard	Dashboard Instrumentbräda	(Service Operation) En grafisk representation av en IT-tjänsts totala prestanda och tillgänglighet. Instrumentbrädan kan uppdateras i realtid och kan också ingå i rapporter till ledningen och publiceras på webbsidor. Instrumentbrädan kan användas för att stödja <i>Service Level Management</i> , <i>Event Management</i> eller <i>incidentdiagnoser</i> .
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW) Definitive Media Library (DML)	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW) Definitive Media Library (DML)	Ett sätt att förstå relationen mellan data, information, kunskap och visdom. DIKW visar hur varje del bygger på de andra. (Service Transition) En eller flera platser på vilket definitiva och godkända versioner av alla mjukvarukonfigurationsobjekt lagras säkert. DML kan också innehålla relaterade konfigurationsobjekt såsom licenser och dokumentation. DML är en enda logisk enhet även om den finns på flera platser. All mjukvara i DML kontrolleras av <i>förändring</i> och <i>Release Management</i> och registreras i <i>Configuration Management System</i> . Enbart mjukvara från DML accepteras i en <i>release</i> .
Deliverable	Leverans	Något som måste tillhandahållas för att fullfölja ett åtagande i ett <i>tjänstenivåavtal</i> eller ett <i>kontrakt</i> . Leverans används också mer informellt för att beteckna ett planerat resultat ifrån en <i>process</i> .
Demand Management	Demand Management	Aktiviteter som förstår och påverkar <i>kundens</i> efterfrågan på <i>tjänster</i> och tillhandahåller <i>kapacitet</i> för att möta denna efterfrågan. På en <i>strategisk</i> nivå kan <i>Demand Management</i> involvera analys av mönster i verksamhetsaktiviteter och användarprofiler. På en <i>taktisk</i> nivå kan det innebära användande av <i>differentierade betalningsmodeller</i> för att uppmuntra kunden att använda IT-tjänster vid tidpunkter med mindre aktivitet.
Deming Cycle	Deming cykel	Synonym för Plan Do Check Act.
Dependency	Beroende	En <i>process</i> eller <i>aktivitets</i> direkta eller indirekta förhållande till en annan process eller aktivitet.
Deployment	Produktionssätta	(Service Transition) Den aktivitet som flyttar ny eller ändrad hårdvara, mjukvara, dokumentation, <i>process</i> etc. till <i>produktionsmiljön</i> . Produktionssättning är en del av <i>Release and Deployment Management Process</i> . Se även <i>Utrullning</i> .
Depreciation	Avskrivning	(Service Strategy) Ett mått på minskningen av en tillgångs värde över dess <i>livscykel</i> . Detta baseras på användande, konsumtion eller reduktion i det användbara ekonomiska värdet.
Design	Design	(Service Design) En aktivitet eller process som identifierar kraven och sedan definierar en lösning som kan tillgodose dessa krav. Se <i>Service Design</i> .
Detection	Upptäckt	(Service Operation) Ett stadium i en incidents livscykel. Upptäckten resulterar i att incidenten blir känd för tjänsteleverantören. Upptäckten kan vara automatisk eller vara resultatet av att en <i>användare</i> loggar en <i>incident</i> .
Development	Utveckling	(Service Design) Den process som skapar eller modifierar en IT-tjänst eller applikation. Termen används också för att åsyfta den roll eller grupp som utför utvecklingsarbetet.
Development Environment	Utvecklingsmiljö	(Service Design) En miljö som används för att skapa eller modifiera en <i>IT-tjänst</i> eller <i>applikation</i> . Utvecklingsmiljöer är oftast inte föremål för samma kontroll som test eller produktionsmiljöer. Se även <i>Utveckling</i> .
Diagnosis	Diagnos	(Service Operation) Ett stadium i livscykeln hos <i>incidenter</i> och <i>problem</i> . Syftet med diagnos är att identifiera en <i>tillfällig lösning</i> för en <i>incident</i> eller grundorsaken hos ett problem.

Diagnostic Script	Diagnostiseringscript	(Service Operation) En strukturerad uppsättning frågor som används av personalen på Service Desk för att säkerställa att de ställer rätt frågor och för att hjälpa dem att <i>klassificera, lösa</i> och fördela <i>Incidenter</i> . <i>Diagnosticeringsscript</i> kan också vara tillgängliga för <i>användarna</i> för att hjälpa dem diagnostisera och lösa sina egna <i>incidenter</i> .
Differential Charging	Differentierade betalningsmodeller	En metod som används för att stödja <i>Demand Management</i> genom att ta olika betalt för en och samma <i>IT-tjänstfunktion</i> vid olika tidpunkter.
Direct Cost	Direkt kostnad	(Service Strategy) En <i>kostnad</i> för att leverera en <i>IT-tjänst</i> som kan allokeras i sin helhet till en specifik <i>kund</i> , ett <i>kostnadsställe</i> eller ett <i>projekt</i> , till exempel kostnaden för att tillhandahålla icke delade servers eller mjukvarulicenser. Se även <i>Indirekt kostnad</i> .
Directory Service	Katalogtjänst	(Service Operation) En applikation som hanterar information om tillgänglig IT-infrastruktur i ett nätverk och motsvarande användarrättigheter.
Do Nothing	Göra ingenting	(Service Design) Ett tillval vid återställning. <i>Tjänsteleverantören</i> kommer formellt överens med <i>kunden</i> att <i>återställning</i> av denna IT-tjänst inte skall genomföras.
Document	Dokument	Information i läsbar form. Ett dokument kan vara i pappers- eller elektroniskt format och innehålla till exempel en <i>policy</i> , ett <i>tjänstenivåavtal</i> , en <i>incidentpost</i> eller ett diagram över en datorhalls utseende. Se även <i>Post</i> .
Downtime	Nedtid	(Service Design)(Service Operation) Den tid då ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en IT-tjänst inte är tillgänglig under överenskomna <i>Service Hours</i> . Tillgängligheten hos en <i>IT-tjänst</i> beräknas ofta utifrån <i>Service Hours</i> enligt överenskommelse och <i>nedtid</i> .
Driver	Drivkraft	Något som påverkar <i>strategi, mål</i> eller <i>krav</i> , till exempel ny lagstiftning eller konkurrenternas åtgärder.
Early Life Support	Tidig support	(Service Transition) Support som ges för en ny eller förändrad IT-tjänst under perioden närmast efter dess <i>release</i> . Under <i>tidig support</i> kan <i>IT-tjänsteleverantören</i> se över <i>KPI:er, tjänstenivåer</i> och övervaka <i>tröskelvärden</i> och tillhandahålla ytterligare resurser till <i>incident</i> och <i>problem management</i> .
Economies of scale	Skalekonomi	(Service Strategy) Att minska den genomsnittliga <i>kostnaden</i> genom att öka användandet av en <i>IT-tjänst</i> eller <i>tillgång</i> . Se även <i>Ekonomi inom ramen</i> .
Economies of scope	Ekonomi inom ramen	(Service Strategy) Reducering av en <i>kostnad</i> som är allokerad till en <i>IT-tjänst</i> genom att använda existerande <i>tillgångar</i> för ytterligare ändamål, till exempel att leverera en ny <i>IT-tjänst</i> med befintlig <i>IT-infrastruktur</i> . Se även <i>Skalekonomi</i> .
Verkningsgrad	Verkningsgrad	(Continual Service Improvement) Ett mått som visar om målet för en <i>process, tjänst</i> eller <i>aktivitet</i> har uppnåtts. En <i>verkningsfull process</i> eller <i>aktivitet</i> uppnår sina överenskomna mål. Se även <i>KPI</i> .
Effektivitet	Effektivitet	(Continual Service Improvement) Ett mått som visar om rätt mängd <i>resurser</i> har använts för att leverera en <i>process, tjänst</i> eller <i>aktivitet</i> . En process är <i>effektiv</i> om den uppnår sitt mål genom att förbruka minimalt med tid, pengar, människor eller andra resurser. Se även <i>KPI</i> .
Emergency Change	Akut förändring	(Service Transition) En <i>förändring</i> som måste genomföras så snart som möjligt, till exempel för att lösa en större <i>incident</i> eller implementera en <i>säkerhetspatch</i> . <i>Change Management</i> -processen har ofta en specifik <i>procedur</i> för att hantera akuta förändringar. Se även <i>Emergency Change Advisory Board (ECAB)</i> .

Emergency Change Advisory Board (ECAB)	Emergency Change Advisory Board (ECAB)	(Service Transition) En del av <i>Change Advisory Board</i> som tar beslut om <i>akuta förändringar</i> som kan få stor effekt. Medlemskap i <i>ECAB</i> kan beslutas då mötet kallas och beror på vilken typ av <i>akut förändring</i> det handlar om.
Environment	Miljö	(Service Transition) En del av <i>IT-infrastrukturen</i> som används för ett specifikt ändamål, till exempel <i>produktionsmiljö</i> , <i>testmiljö</i> eller <i>utvecklingsmiljö</i> . Flera miljöer kan dela ett <i>konfigurationsobjekt</i> . Test- och produktionsmiljöerna kan till exempel använda olika delar av en och samma stordator. Termen används också om den <i>fysiska miljön</i> för att beteckna <i>datorhall</i> , <i>luftkonditionering</i> , <i>kraftsystem</i> etc. <i>Miljö</i> används också som en generisk term för att peka på externa villkor som påverkar någonting.
Error	Fel	(Service Operation) En designmiss eller felfunktion som gör att <i>konfigurationsobjekt</i> eller <i>IT-tjänster</i> slutar fungera. Ett misstag gjort av en person eller en felaktig process som påverkar ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> är också ett <i>fel</i> .
Escalation	Eskalering	(Service Operation) En aktivitet som får ytterligare resurser vid behov för att nå överenskomna tjänstenivåer eller uppfylla kundkrav. Eskalering kan behövas inom alla <i>IT Service Management</i> -processer, men förknippas oftast med <i>Incident Management</i> , <i>Problem Management</i> eller hanteringen av kundklagomål. Det finns två typer av <i>eskalering</i> ; <i>funktionell eskalering</i> och <i>hierarkisk eskalering</i> .
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	(Service Strategy) Ett ramverk avsett att hjälpa <i>organisationer</i> styra sina analyser och beslut om <i>Service Sourcing Models</i> och <i>strategier</i> . <i>eSCM-CL</i> har utvecklats av Carnegie Mellon University. Se även <i>eSCM-SP</i> .
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	(Service Strategy) Ett ramverk avsett att hjälpa <i>IT-tjänsteleverantörer</i> att utveckla sina <i>IT Service Management Capabilities</i> ur ett <i>Service Sourcing</i> perspektiv. <i>eSCM-SP</i> utvecklades av Carnegie Mellon University. Se även <i>eSCM-CL</i> .
Estimation	Skattning	Att använda erfarenhet för att ta fram ett ungefärligt värde för ett <i>mätetal</i> eller en <i>kostnad</i> . Skattning används också i <i>Capacity Management</i> och <i>Availability Management</i> som den billigaste och minst noggranna metoden för modellering.
Evaluation	Utvärdering	(Service Transition) Den process som bedömer en ny eller <i>förändrad IT-tjänst</i> för att säkerställa att <i>riskerna</i> kan hanteras och för att bestämma om det är nödvändigt att gå vidare med förändringen. Termen används också för att åsyfta jämförelse av faktiskt <i>resultat</i> med planerat <i>resultat</i> , eller för att jämföra ett alternativ med ett annat.
Event	Händelse	(Service Operation) En förändring av status som har betydelse för hanteringen av ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> . Termen används också för att åsyfta larm eller meddelande skapat av en <i>IT-tjänst</i> , ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller ett övervakningsverktyg. Händelser kräver vanligtvis att <i>IT-drift</i> personal vidtar åtgärder och leder ofta till att <i>incidenter</i> loggas.
Event Management	Event Management	(Service Operation) Den process som ansvarar för att hantera <i>händelser</i> under deras livscykel. <i>Event Management</i> eller händelsehantering är en av de huvudsakliga <i>aktiviteterna</i> inom <i>IT-drift</i> .
Exception Report	Avvikelsesrapport	Ett dokument som innehåller alla detaljer om en eller flera <i>KPI:er</i> eller andra intressanta måttal som har överskridit uppställda <i>tröskelvärden</i> . Som exempel kan nämnas mål för <i>tjänstenivåavtal</i> som missats eller håller på att missas och ett prestanda-mätetal som indikerar ett potentiellt <i>kapacitetsproblem</i> .

Expanded Incident Lifecycle	Detaljbeskriven incidentlivscykel	(Availability Management) Detaljerade stadier i en <i>incidents livscykel</i> . Stadierna är <i>upptäckt, diagnos, lagning, återställning</i> och <i>tillbakaläggning</i> . Den detaljbeskrivna incidentlivscykeln används för att förstå vilka faktorer som bidrar till <i>incidents påverkan</i> och att <i>planera</i> hur dessa kan kontrolleras eller reduceras.
External Customer	Extern kund	En <i>kund</i> som arbetar för en annan <i>verksamhet</i> utanför IT-tjänsteleverantören. Se även <i>Extern tjänsteleverantör, Intern kund</i> .
External Metric	Externa mätetal	Ett <i>mätetal</i> som används för att mäta leveransen av en <i>IT-tjänst</i> till en <i>kund</i> . <i>Externa mätetal</i> definieras oftast i <i>tjänstenivåavtal</i> och rapporteras till <i>kunden</i> . Se även <i>Interna mätetal</i> .
External Service Provider	Extern tjänsteleverantör	(Service Strategy) En <i>IT-tjänsteleverantör</i> som är en del av en annan <i>organisation</i> än <i>kundens</i> . En <i>IT-tjänsteleverantör</i> kan ha både <i>interna</i> och <i>externa kunder</i> . Se även <i>Typ III tjänsteleverantör</i> .
External Sourcing Facilities Management	Extern Sourcing Facilities Management	Synonym för <i>Outsourcing</i> . (Service Operation) Den funktion som ansvarar för hanteringen av den fysiska <i>miljön</i> där <i>IT-infrastrukturen</i> är placerad. Termen avser alla aspekter av hantering av den fysiska <i>miljön</i> , till exempel elkraft och kylning, hantering av behörighet till byggnader och övervakning av miljön.
Failure	Misslyckande, brist	(Service Operation) Förlusten av förmågan att <i>fungera</i> enligt <i>specifikation</i> eller att leverera det resultat som krävs. Termen kan också användas när man åsyftar <i>IT-tjänster, processer, aktiviteter, konfigurationsobjekt</i> etc. Ett <i>misslyckande</i> orsakar ofta en <i>incident</i> .
Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	En metod för att utvärdera ett <i>misslyckandes</i> potentiella påverkan. FMEA omfattar analys av vad som skulle ha hänt i varje konfigurationsobjekt efter ett misslyckande, hela vägen upp till påverkan på <i>affärsverksamheten</i> . FMEA används ofta i <i>Information Security Management</i> och i <i>IT Service Continuity Planning</i> .
Fast Recovery	Snabb återställning	(Service Design) Ett <i>alternativ för återställning</i> som också kallas för <i>Hot Standby</i> . Förberedelser görs för att återställa IT-tjänsten inom en kort tidsperiod, oftast mindre än 24 timmar. Snabb återställning använder vanligtvis <i>fasta anläggningar</i> där <i>datorsystem</i> och <i>mjukvara</i> redan är konfigurerad för att <i>köra IT-tjänsten</i> . Omedelbar återställning kan ta upp till 24 timmar om det finns ett behov av att <i>tillbakalägga</i> data ifrån en <i>backup</i> .
Fault	Fel	Synonym för <i>error</i> .
Fault Tolerance	Feltolerans	(Service Design) Förmågan hos en <i>IT-tjänst</i> eller ett <i>konfigurationsobjekt</i> att fortsätta <i>fungera</i> korrekt även efter en <i>brist</i> i en <i>komponentdel</i> . Se även <i>Motståndskraft, Motåtgärd</i> .
Fault Tree Analysis (FTA)	Fault Tree Analysis (FTA)	(Service Design) (Continual Service Improvement) En metod för att fastställa den kedja av <i>händelser</i> som leder till ett <i>problem</i> . FTA visar kedjan av händelser i ett diagram med hjälp av Boolsk representation.
Financial Management	Financial Management	(Service Strategy) De funktioner och processer som ansvarar för hanteringen av IT-tjänsteleverantörens <i>budgetering, redovisning</i> och <i>debiteringskrav</i> .
First-line Support	första-nivåsupport	(Service Operation) Första nivån i en hierarki av supportgrupper som är involverade i lösningen av en <i>incident</i> . Varje nivå har mer specialiserade kunskaper, mer tid eller andra <i>resurser</i> . Se även <i>Eskalering</i> .
Fishbone Diagram	Fiskbensdiagram	Synonym för Ishikawa-diagram.
Fit for Purpose	Redo för sitt ändamål	En informell term som används för att beskriva en <i>process</i> , ett <i>konfigurationsobjekt</i> , en <i>IT-tjänst</i> etc. som klarar att nå <i>målen</i> eller <i>tjänstenivåerna</i> . Att vara <i>redo för sitt ändamål</i> kräver passande <i>design, implementation, kontroll</i> och <i>underhåll</i> .

Fixed Cost	Fast kostnad	(Service Strategy) En kostnad som inte varierar med användandet av en <i>IT-tjänst</i> , till exempel kostnaden för serverhårdvara. Se även <i>Variabel kostnad</i> .
Fixed Facility	Fixed Facility	(Service Design) En permanent byggnad som en IT Service Continuity Plan kan ta i anspråk vid behov. Se även <i>Återställningsval</i> , <i>Portabel facilitet</i> .
Follow the Sun	Follow the Sun	(Service Operation) En metod för global användning av Service Desk och supportgrupper för att tillhandahålla avbrottsfri dygnet-runt-service. <i>Samtal</i> , <i>incidenter</i> , <i>problem</i> och <i>tjänsteförfrågningar</i> skickas mellan grupper i olika tidszoner.
Fulfilment	Tillgodoseende	Genomföra aktiviteter för att tillgodose ett behov eller krav, till exempel genom att tillhandahålla en ny <i>IT-tjänst</i> eller <i>tillgodose en tjänsteförfrågan</i> .
Function	Funktion	En arbetsgrupp eller en grupp människor och de verktyg de använder för att utföra en eller flera <i>processer</i> eller <i>aktiviteter</i> , till exempel Service Desk. Termen <i>funktion</i> har också två andra betydelser: <ul style="list-style-type: none"> – Ett avsiktligt syfte med ett konfigurationsobjekt, en person, en lag, en process eller en IT-tjänst. En <i>funktion</i> i en e-posttjänst kan till exempel vara att lagra och skicka utgående post, en funktion i en <i>verksamhetsprocess</i> kan vara att skicka varor till kunder. – Att utföra en avsedd uppgift korrekt, tex "datorn fungerar".
Functional Escalation	Funktionell eskalering	(Service Operation) Att överföra en <i>incident</i> , ett <i>problem</i> eller en <i>förändring</i> till ett tekniskt team med en högre expertis för att få deras hjälp att lösa problemet.
Gap Analysis	Gapanalys	(Continual Service Improvement) En aktivitet som jämför två uppsättningar data och identifierar skillnaderna. <i>Gapanalys</i> används ofta för att jämföra en mängd krav med den faktiska leveransen. Se även <i>Benchmarking</i> .
Governance	Styrning	Säkerställa att <i>policies</i> och <i>strategier</i> faktiskt implementeras och att motsvarande <i>processer</i> följs på ett korrekt sätt. Styrning inkluderar <i>roller</i> och ansvar, mätning och rapportering samt att vidtagna de åtgärder som krävs för att lösa de frågor som identifieras.
Gradual Recovery	Stegvis återställning	(Service Design) Ett <i>återställningsval</i> som också är känt som Cold Standby. Förberedelser görs för att <i>återställa</i> IT-tjänsten inom en tidsperiod längre än 72 timmar. Stegvis återställning använder till exempel vanligtvis en Portable Facility eller Fixed Facility med stöd för datormiljön och med rätt nätverkskablage, men inga datorsystem. Hårdvaran och mjukvaran installeras som en del av <i>IT Service Continuity Plan</i> .
Guideline	Riktlinjer	Ett dokument som beskriver en <i>Best Practice</i> med rekommendationer om vad som ska göras. En riktlinje är att se som en rekommendation och inte ett tvingande dokument. Se även <i>Standard</i> .
Help Desk	Help Desk	(Service Operation) En kontaktpunkt där användare kan logga incidenter. En <i>Help Desk</i> är vanligtvis mer tekniskt inriktad än en <i>Service Desk</i> och tillhandahåller inte ett <i>Single Point of Contact</i> för all interaktion. Termen används ofta som en synonym till <i>Service Desk</i> .
Hierarchic Escalation	Hierarkisk eskalering	(Service Operation) Informera eller involvera högre chefer så att de kan hjälpa till vid en eskalering.
High Availability	Hög tillgänglighet	(Service Design) En <i>metod</i> eller <i>design</i> som minimerar eller döljer effekterna av ett fel i ett <i>konfigurationsobjekt</i> för de som använder en <i>IT-tjänst</i> . Lösningar med hög tillgänglighet designas för att uppnå en överenskommen nivå av tillgänglighet och använder tekniker så som <i>feltolerans</i> , <i>uthållighet</i> och <i>snabb återställning</i> för att reducera antalet <i>incidenter</i> och deras <i>påverkan</i> .

Hot Standby Identity	Hot Standby Identitet	Synonym till <i>snabb återställning</i> eller <i>omedelbar återställning</i> . (Service Operation) Ett unikt namn som används för att identifiera en <i>användare, person eller roll</i> . Identiteten används för att bevilja användaren, personen eller rollen rättigheter. Exempel på identiteter kan vara användarnamnet SmithJ eller rollen 'Change Manager'.
Immediate Recovery	Omedelbar återställning	(Service Design) Ett <i>återställningsval</i> som också kallas Hot Standby. Förberedelser görs för att <i>återställa</i> en IT-tjänst utan förlust av service. Vid <i>omedelbar återställning</i> används vanligtvis spegling, balansering av belastning och så kallad split site technology, det vill säga den utrustning som används kan vara placerad på olika ställen.
Impact	Påverkan	(Service Operation)(Service Transition) Ett mått på den effekt en incident, ett problem eller en förändring har på verksamhetsprocesserna. Påverkan utgår från effekten på tjänstenivåerna. <i>Påverkan</i> och <i>brådskan</i> bestämmer tillsammans <i>prioriteten</i> för en incident.
Incident	Incident	(Service Operation) Ett oplanerat avbrott i en <i>IT-tjänst</i> eller reduktion i kvalitén hos en IT-tjänst. Fel i ett <i>konfigurationsobjekt</i> som ännu inte påverkat tjänsten är också en incident, till exempel fel på en speglad disk.
Incident Management	Incident Management	(Service Operation) Den process som ansvarar för att hantera incidenters livscykel. Det viktigaste målet för Incident Management är att återställa <i>IT-tjänsten</i> för användarna så snabbt som möjligt.
Incident Record	Incidentpost	(Service Operation) En post som innehåller alla detaljer om en incident. Varje incidentpost dokumenterar livscykeln hos en incident.
Indirect Cost	Indirekt kostnad	(Service Strategy) En kostnad för att tillhandahålla en IT-tjänst som inte helt kan tilldelas en specifik kund, till exempel kostnaden för att tillhandahålla delade servrar eller mjukvarulicenser. Detta kallas också <i>Overhead</i> . Se även <i>Direkt kostnad</i> .
Information Security Management (ISM)	Information Security Management (ISM)	(Service Design) Den process som säkerställer konfidentialitet, integritet och tillgänglighet för tillgångar, information, data och IT-tjänster hos en organisation. <i>Information Security Management</i> är ofta en del av ett större organisatoriskt grepp för att hantera säkerhet som omfattar mer än IT-tjänsteleverantörens åtagande. Det inkluderar också hanteringen av papper, tillträde till byggnader, telefonsamtal etc. för hela organisationen.
Information Security Management System (ISMS)	Information Security Management System (ISMS)	(Service Design) Det ramverk av <i>policys, processer, standarder, riktlinjer</i> och <i>verktyg</i> som säkerställer att en organisation kan uppnå sina mål för <i>Information Security management</i> .
Information Security Policy	Information Security Policy	(Service Design) Den policy som bestämmer <i>organisationens</i> förhållningssätt till <i>Information Security Management</i> .
Information Technology (IT)	Informationsteknologi (IT)	Användandet av teknik för att lagra, kommunicera eller bearbeta information. Tekniken omfattar vanligtvis <i>datorer, telekommunikation, applikationer</i> och annan mjukvara. Informationen kan bestå av verksamhetsdata, röst, bild, video etc. Informationsteknologi används ofta för att stödja verksamhetsprocesser med hjälp av IT-tjänster.
Infrastructure Service	Infrastruktur tjänst	En <i>IT-tjänst</i> som inte direkt används av <i>verksamheten</i> utan är ett krav för att <i>IT-tjänsteleverantören</i> ska kunna leverera andra <i>IT-tjänster</i> . Exempel på detta är <i>katalogtjänster, namntjänster</i> eller <i>kommunikationstjänster</i> .
Insourcing	Insourcing	Synonym för <i>Intern Sourcing</i> .

Integrity	Integritet	(Service Design) En säkerhetsprincip som säkerställer att data och konfigurationsobjekt endast kan modifieras av auktoriserad personal och <i>aktiviteter</i> . Integritet beaktar alla möjliga orsaker till modifieringar inklusive mjukvaru- och hårdvarufel, <i>händelser</i> i omgivningen och den mänskliga faktorn.
Interactive Voice Response (IVR)	Interactive Voice Response (IVR)	(Service Operation) En form av automatisk samtalsdistribution som accepterar inmatning från <i>användaren</i> som t ex tangenttryckningar och talade kommandon för att identifiera rätt destination för inkommande samtal.
Intermediate Recovery	Mellanliggande återställning	(Service Design) Ett <i>återställningsval</i> som också kallas <i>Warm standby</i> . Förberedelser görs för att <i>återställa IT-tjänsten</i> inom en tidsperiod av 24 till 72 timmar. <i>Mellanliggande återställning</i> använder vanligtvis en delad portable eller fixed facility som har datorsystem och nätverkskomponenter. Hårdvaran och mjukvaran måste konfigureras och data måste läggas tillbaka som en del av <i>IT Service Continuity Plan</i> .
Internal Customer	Intern kund	En <i>kund</i> som arbetar för samma verksamhet som <i>IT-tjänsteleverantören</i> . Se även <i>Intern tjänsteleverantör</i> , <i>Extern Kund</i> .
Internal Metric	Interna mätetal	Ett <i>mätetal</i> som <i>IT-tjänsteleverantören</i> använder för att övervaka <i>Effektivitet</i> , <i>Verkningsgrad</i> och <i>Kostnadseffektivitet</i> hos <i>IT-tjänsteleverantörens interna processer</i> . <i>Interna mätetal</i> rapporteras vanligtvis inte till <i>kunden</i> för <i>IT-tjänsten</i> . Se även <i>Externa mätetal</i> .
Internal Rate of Return (IRR)	Intern avkastningsfaktor	(Service Strategy) En metod som används för att stödja beslut om förvärv av fast kapital. Metoden tar fram en siffra som gör det möjligt att jämföra två eller flera alternativa investeringar. En större intern avkastningsfaktor indikerar en bättre investering. Se även <i>Nuvärde</i> , <i>Avkastning på investering</i> .
Internal Service Provider	Intern tjänsteleverantör	(Service Strategy) En IT-tjänsteleverantör som tillhör samma organisation som sin kund. En IT-tjänsteleverantör kan ha både interna och externa kunder. Se även <i>Typ I tjänsteleverantör</i> , <i>Typ II tjänsteleverantör</i> och <i>Insourcing</i> .
Internal Sourcing	Intern sourcing	(Service Strategy) Användandet av en intern tjänsteleverantör för att hantera IT-tjänsterna. Se även <i>Service Sourcing</i> , <i>Typ I tjänsteleverantör</i> , <i>Typ II tjänsteleverantör</i> .
International Organization for Standardization (ISO)	International Organization for Standardization (ISO)	International Organization for Standardization är världens största utvecklare av standarder. ISO är en icke statsbunden organisation, egentligen ett nätverk av nationella standardinstitut från 156 länder. Mer information om ISO återfinns på http://www.iso.org/ .
International Standards Organisation	International Standards Organisation	Se <i>International Organization for Standardization (ISO)</i> .
Internet Service Provider (ISP)	Internet Service Provider (ISP)	En <i>extern tjänsteleverantör</i> som tillhandahåller access till internet. De flesta ISP har också andra tjänster så som webbhotell.
Invocation	Verkställande av plan	(Service Design) Start av de steg som definieras i en plan, till exempel igångsättningen av <i>IT Service Continuity Plan</i> för en eller flera <i>IT-tjänster</i> .
Ishikawa Diagram	Ishikawa Diagram	(Service Operation)(Continual Service Improvement) En metod som hjälper en arbetsgrupp att hitta möjliga orsaker till ett problem. Ursprungligen skapat av Kaoru Ishikawa. Resultatet från metoden är ett diagram som liknar ett fiskben.
ISO 9000	ISO 9000	En generisk term som åsyftar ett antal internationella <i>standarder</i> och <i>riktlinjer</i> för <i>Quality Management Systems</i> . Se http://www.iso.org/ för mer information. Se <i>ISO</i> .
ISO 9001	ISO 9001	En internationell standard för <i>Quality Management Systems</i> . Se även <i>ISO9000</i> , <i>Standard</i> .

ISO/IEC 17799	ISO/IEC 17799	(Continual Service Improvement) ISO <i>uppförandekod</i> för <i>Information Security management</i> . Se även <i>Standard</i> .
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	<i>ISO specifikation och uppförandekod</i> för IT Service Management. ISO/IEC 20000 följer ITIL Best Practice.
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	(Service Design)(Continual Service Improvement) ISO--specifikation för Information Security Management. Motsvarande <i>uppförandekod</i> är ISO/IEC 17799. Se även <i>Standard</i> .
IT Directorate	IT-direktion	(Continual Service Improvement) Senior chefsnivå hos en tjänsteleverantör som ansvarar för utveckling och leverans av IT-tjänster. Termen används oftast inom den brittiska regeringen.
IT Infrastructure	IT-infrastruktur	All hårdvara, mjukvara, alla nätverk och faciliteter etc. som behövs för att <i>utveckla, testa, leverera, övervaka, kontrollera</i> och ge support för IT-tjänster. Termen inkluderar all informationsteknologi men inte människor, <i>processer</i> och <i>dokumentation</i> .
IT Operations	IT-drift	(Service Operation) En aktivitet som utförs av <i>kontroll av IT-drift</i> , inklusive <i>konsollhantering, schemaläggning av jobb, backup och återställning</i> och <i>utskriftshantering</i> . IT-drift används också som en synonym till Service Operation.
IT Operations Control	Kontroll av IT-drift	(Service Operation) Den funktion som övervakar och kontrollerar IT-tjänster och IT-infrastruktur. Se även <i>Kommandobrygga</i> .
IT Operations Management	Hantering av IT-drift	(Service Operation) Den funktion hos en <i>IT-tjänsteleverantör</i> som utför de dagliga aktiviteter som behövs för att hantera <i>IT-tjänster</i> och den stödjande <i>IT-infrastrukturen</i> . IT Operations Management omfattar också <i>kontroll av IT-drift</i> och <i>Facilities Management</i> .
IT Service	IT-tjänst	En tjänst som levereras till en eller flera kunder av en IT-tjänsteleverantör. En IT-tjänst bygger på användandet av informationsteknik och stödjer kundens verksamhetsprocesser. En IT-tjänst består av en kombination av människor, processer och teknik och ska definieras i ett tjänstenivåavtal.
IT Service Continuity Management (ITSCM)	IT Service Continuity Management (ITSCM)	(Service Design) Den <i>process</i> som hanterar de <i>risker</i> som kan allvarligt påverka IT-tjänsterna. ITSCM säkerställer att <i>IT-tjänsteleverantören</i> alltid kan leverera en lägsta nivå av avtalad service genom att reducera risken till en acceptabel nivå och <i>planera</i> för <i>återställning av IT-tjänsterna</i> . ITSCM skall utformas för att stödja <i>Business Continuity Management</i> .
IT Service Continuity Plan	IT Service Continuity Plan	(Service Design) En plan som definierar de steg som behövs för att återställa en eller flera <i>IT-tjänster</i> . Planen ska också innehålla startpunkter för verkställande av plan, vilka människor som skall involveras, kommunikation etc. En <i>IT Service Continuity Plan</i> skall vara en del av <i>Business Continuity Plan</i> .
IT Service Management (ITSM)	IT Service Management (ITSM)	Implementering och hantering av kvalitativa IT-tjänster som uppfyller verksamhetskraven. <i>IT Service Management</i> utförs av en <i>IT-tjänsteleverantör</i> med hjälp av en lämplig blandning av människor, <i>processer</i> och informationsteknik. Se även <i>Service Management</i> .
IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF) är en oberoende organisation som arbetar med att främja en professionell metod för <i>IT Service Management</i> . itSMF är en icke vinstdrivande medlemsorganisation med representanter i många länder över hela världen (itSMF Chapters). itSMF och dess medlemskap bidrar till utvecklingen av <i>ITIL</i> och <i>IT Service Management Standards</i> . Se även http://www.itsmf.com/ för mer information.
IT Service Provider	IT-tjänsteleverantör	(Service Strategy) En tjänsteleverantör som levererar IT-tjänster till interna och externa kunder.

IT Steering Group (ISG)	IT-styrgrupp	En formell grupp som säkerställer att <i>verksamhet</i> och IT-tjänsteleverantörens strategier och planer överensstämmer. En <i>IT-styrgrupp</i> består av erfarna representanter från verksamheten och <i>IT-tjänsteleverantören</i> .
ITIL	ITIL	En mängd <i>Best Practice</i> -riktlinjer för <i>IT Service Management</i> . ITIL ägs av OGC och består av en serie publikationer som ger stöd för <i>kvalitativa IT-tjänster</i> och de processer och faciliteter som behövs för att stödja dem. Se även http://www.iti.co.uk/ för mer information.
Job Description	Jobbeskrivning	Ett dokument som definierar de roller, ansvarsområden, färdigheter och den kunskap som krävs av en viss person. En jobbeskrivning kan inkludera flera roller, en person kan till exempel vara både Configuration Manager och Change Manager samtidigt.
Job Scheduling	Schemaläggning av jobb	(Service Operation) Planering och hantering av olika mjukvaruuppgifter som utgör en del av en IT-tjänst. Schemaläggning av jobb sköts av hanteringen av driften och är ofta automatiserad med hjälp av mjukvaruverktyg som kör i batch eller online på specifika tider på dagen, i veckan, månaden eller under året.
Kano Model	Kano-modell	(Service Strategy) En modell utvecklad av Noriaki Kano som används för att förstå kundens preferenser. Modellen tittar på en IT-tjänsts attribut grupperade efter områden så som bas-faktorer, upplevelse-faktorer, prestanda-faktorer etc.
Kepner & Tregoe Analysis	Kepner & Tregoe Analys	(Service Operation)(Continual Service Improvement) En strukturerad metod för <i>problemlösning</i> . Problemet analyseras i termer av vad, var, när och omfattning. Möjliga orsaker identifieras. Den mest sannolika orsaken testas och den verkliga orsaken påvisas.
Key Performance Indicator (KPI)	Key Performance Indicator (KPI)	(Continual Service Improvement) Ett <i>mätetal</i> som används för att hjälpa till att hantera en <i>process</i> , <i>IT-tjänst</i> eller <i>aktivitet</i> . Många mätetal kan mätas, men bara de mest intressanta definieras som KPIer och används aktivt för att hantera och rapportera om en process, <i>IT-tjänst</i> eller aktivitet. KPIer skall väljas ut för att säkerställa att såväl <i>Effektivitet</i> och <i>Verkningsgrad</i> som <i>kostnadseffektivitet</i> hanteras. Se även <i>Kritisk framgångsfaktor</i> .
Knowledge Base	Kunskapsbas	(Service Transition) En logisk databas som innehåller data som används av <i>Service Knowledge Management System</i> .
Knowledge Management	Knowledge Management	(Service Transition) Processen ansvarar för att samla in, analysera, lagra och dela kunskap och information inom en organisation. Det primära syftet med <i>knowledge management</i> är att förbättra <i>effektivitet</i> genom att reducera behovet att återuppfinna hjulet. Se även <i>Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom</i> , <i>Service Knowledge Management System</i> .
Known Error	Känt fel	(Service Operation) Ett problem med en dokumenterad grundorsak och tillfällig lösning. Kända fel skapas och hanteras genom hela sin livscykel av <i>Problem Management</i> . Kända fel kan också identifieras av <i>utvecklingsteam</i> eller <i>leverantörer</i> .
Known Error Database (KEDB)	Känt fel-databas	(Service Operation) En databas som innehåller poster med alla kända fel. Databasen skapas av <i>Problem Management</i> och används av <i>Incident och Problem Management</i> . Databasen är en del av <i>Service Knowledge Management System</i> .
Known Error Record	Känt fel-post	(Service Operation) En post som innehåller detaljerna hos ett <i>känt fel</i> . Varje post dokumenterar livscykeln hos ett känt fel, inklusive <i>status</i> , <i>grundorsak</i> och <i>tillfällig lösning</i> . I vissa implementationer dokumenteras känt fel med hjälp av ytterligare fält i en problempost.

Lifecycle	Livscykel	De olika stadierna i livet hos en IT-tjänst, ett konfigurationsobjekt, en incident, ett problem eller en förändring etc. Livscykeln definierar kategorier för status och vilka statusövergångar som är tillåtna. Till exempel: <ul style="list-style-type: none"> – Livscykeln hos en applikation omfattar <i>krav, design, bygg, placera ut, drift, optimera</i> – Expanderad Incident-livscykel omfattar <i>upptäck, svara, diagnostisera, laga, återställ, återlägg</i> – Livscykeln hos en server kan omfatta: <i>beställd, mottagen, i test, i produktion, uttrangerad</i> etc.
Line of Service (LOS)	Line of Service (LOS)	(Service Strategy) En kärnservice eller understödjande tjänst som har flera tjänstenivåpaket. LOS hanteras av en produktchef och varje tjänstenivåpaket är utformat för att stödja ett specifikt marknadssegment.
Live	Produktion	(Service Transition) Avser en IT-tjänst eller ett konfigurationsobjekt som används för att leverera en <i>tjänst</i> till en <i>kund</i> .
Live Environment	Produktionsmiljö	(Service Transition) En kontrollerad <i>miljö</i> som innehåller <i>konfigurationsobjekt</i> i produktion som används för att leverera <i>IT-tjänster</i> till <i>kunder</i> .
Maintainability	Maintainability Enkelhet att underhålla	(Service Design) Ett mått på hur snabbt och effektivt ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> kan återställas till normalläge efter ett fel. <i>Maintainability</i> mäts och rapporteras ofta som MTRS. Termen används också vid utveckling av mjukvara och IT-tjänster och betecknar möjligheten att lätt kunna <i>förändras</i> eller <i>repareras</i> .
Major Incident	Betydande incident	(Service Operation) Den högsta <i>kategorin</i> av påverkan som en <i>incident</i> kan ha. En betydande incident resulterar i ett stort avbrott för <i>verksamheten</i> .
Managed Services	Managed Services	(Service Strategy) Ett perspektiv på <i>IT-tjänster</i> som understryker att de hanteras av någon annan. Termen används också som synonym för <i>Outsourced IT Services</i> .
Management Information	Management Information	Information som används för att stödja chefer i deras beslutsfattande. Management information genereras ofta automatiskt av verktyg som stödjer de olika IT Service Management-processerna. Management Information består ofta av en siffra som klassar en KPI utifrån olika företeelser så som "Procent av förändringar som leder till incidenter" eller "första gången rätt".
Management of Risk (MoR)	Management of Risk (MoR)	OGC-metod för att hantera risker. MoR omfattar alla <i>aktiviteter</i> som krävs för att identifiera och kontrollera exponeringen för risker som kan påverka en organisations möjlighet att nå sina verksamhetsmål. Se även http://www.m-o-r.org/ för mer detaljer.
Management System	Management System	Ett ramverk med policy, processer och funktioner som säkerställer att en organisation uppnår sina mål.
Manual Workaround	Manuell tillfällig lösning	En tillfällig lösning som kräver manuell hantering. Termen avser också en situation då verksamheten får arbeta manuellt utan stöd av IT-tjänster. Detta är en temporär åtgärd och kombineras vanligen med ett annat <i>återställningsval</i> .
Marginal Cost	Marginalkostnad	(Service Strategy) Kostnaden för att fortsätta att tillhandahålla <i>IT-tjänster</i> . Marginalkostnaden inkluderar inte redan gjorda investeringar, till exempel kostnaden för att utveckla ny mjukvara eller leverera utbildning.
Market Space	Marknadsutrymme	(Service Strategy) Alla möjligheter som en <i>IT-tjänsteleverantör</i> kan utnyttja för att tillgodose kundernas behov. Marknadsutrymmet identifierar de möjliga <i>IT-tjänster</i> som en <i>IT-tjänsteleverantör</i> kan överväga att leverera.

Maturity	Mognad	(Continual Service Improvement) Ett mått på <i>pålitlighet, effektivitet och verkningsgrad</i> hos en <i>process, funktion, organisation</i> etc. De mest mogna <i>processerna</i> och <i>funktionerna</i> överensstämmer formellt med <i>verksamhetsmålen</i> och <i>strategin</i> samt stöds av ett ramverk för kontinuerlig förbättring.
Maturity Level	Mognadsnivå	En namngiven nivå i en mognadsmodell, till exempel Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.
Mean Time Between Failures (MTBF)	Mean Time Between Failures (MTBF)	(Service Design) Ett <i>mätetal</i> för att mäta och rapportera <i>pålitlighet</i> . MTBF är den genomsnittliga tid som ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> kan utföra sin överenskomna funktion utan avbrott. Den mäts från det att <i>konfigurationsobjektet</i> eller <i>IT-tjänsten</i> startar tills den stannar på grund av fel.
Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	(Service Design) Ett <i>mätetal</i> för att mäta och rapportera <i>pålitlighet</i> . MTBSI är medeltiden mellan driftsstopp för ett <i>system</i> eller en <i>IT-tjänst</i> . MTBSI är lika med MTBF + MTRS.
Mean Time to Repair (MTTR)	Mean Time to Repair (MTTR)	Den genomsnittliga tidsåtgången för att reparera ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> efter ett fel. <i>MTTR</i> mäts från det att ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> går ned (pga fel) tills dess att felet är åtgärdat. <i>MTTR</i> inkluderar inte tiden som krävs för att <i>återställa</i> eller <i>återlägga</i> . <i>MTTR</i> används ibland inkorrekt för att avse <i>Mean Time to Restore Service</i> .
Mean Time to Restore Service (MTRS)	Mean Time to Restore Service (MTRS)	Den genomsnittliga tidsåtgången för att återställa ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> efter ett fel. <i>MTRS</i> mäts från det att ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> går ner (pga fel) tills allt är återställt och normal funktion återupprättad. Se även <i>Maintainability, Mean Time To Repair</i> .
Metric	Mätetal	(Continual Service Improvement) Något som mäts och rapporteras för att hantera en <i>process, IT-tjänst</i> eller <i>aktivitet</i> . Se även <i>KPI</i> .
Middleware	Mellanvara	(Service Design) Mjukvara som kopplar ihop två eller flera mjukvarukomponenter eller <i>applikationer</i> . Mellanvara köps ofta av en <i>leverantör</i> istället för att egenutvecklas av <i>IT-tjänsteleverantören</i> . Se även <i>Från hyllan</i> .
Mission Statement	Uppdragsbeskrivning	Uppdragsbeskrivningen för en <i>organisation</i> är en kort men komplett beskrivning av organisationens övergripande syfte och avsikt. Den anger vad som skall åstadkommas, dock inte hur det skall göras.
Model	Modell	En representation av ett <i>system</i> , en <i>process</i> , en <i>IT-tjänst</i> , ett <i>konfigurationsobjekt</i> etc. som används för att förstå och förutsäga framtida beteenden.
Modelling	Modellering	En metod som används för att förutsäga framtida beteende hos ett system, en <i>process</i> , en <i>IT-tjänst</i> eller ett <i>konfigurationsobjekt</i> etc. <i>Modellering</i> används ofta inom <i>Financial Management, Capacity Management</i> och <i>Availability Management</i> .
Monitor Control Loop	Övervakningskontroll	(Service Operation) Övervakning av resultatet från en <i>uppgift, process, IT-tjänst</i> eller ett <i>konfigurationsobjekt</i> . Resultatet jämförs med en fördefinierad norm och lämplig åtgärd vidtas baserat på jämförelsen.
Monitoring	Övervakning	(Service Operation) Upprepad övervakning av ett <i>konfigurationsobjekt</i> , en <i>IT-tjänst</i> eller en <i>process</i> för att upptäcka <i>händelser</i> och för att säkerställa att nuvarande status är känd.
Near Shore	Near shore	(Service Strategy) <i>Tillhandahållande av tjänster</i> från ett land i närheten av <i>kunden</i> . Det kan handla om leverans av <i>IT-tjänster</i> eller av stödjande <i>funktioner</i> som <i>Service Desk</i> . Se även <i>On shore, Off shore</i> .

Net Present Value (NPV)	Nuvärde	(Service Strategy) En metod som används för att ge underlag för beslut om <i>förvärv av fast egendom</i> . Nuvärde jämför kapitalströmmarna in och ut. Positivt nuvärde indikerar att en investering är värd att genomföra. Se även <i>Intern avkastningsfaktor</i> , <i>Avkastning på investering</i> .
Notional Charging	Upplysande debitering	(Service Strategy) En metod för att ta betalt för <i>IT-tjänster</i> . <i>Kundens</i> kostnad beräknas och kunden informeras, men inga pengar transfereras. Upplysande debitering införs ibland för att säkerställa att <i>kunderna</i> inser vilka <i>kostnader</i> användandet av IT-tjänster medför eller som ett steg i att införa riktig debitering. Det definierade syftet eller målsättningen med en <i>process</i> , en <i>aktivitet</i> eller en <i>organisation</i> som helhet. Mål är ofta uttryckta i mätbara riktmärken. Termen används också informellt för att avse <i>krav</i> . Se även <i>Resultat</i> .
Objective	Mål	
Off shore	Off shore	(Service Strategy) Tillhandahållande av tjänster från en plats utanför det land där kunden är baserad, ofta på en annan kontinent. Det kan handla om <i>IT-tjänster</i> eller om stödjande <i>funktioner</i> som <i>Service Desk</i> . Se även <i>On shore</i> , <i>Near shore</i> . Synonym för <i>Kommersiell programvara</i> .
Off the Shelf Office of Government Commerce (OGC)	Från hyllan Office of Government Commerce (OGC)	OGC äger ITIL-varumärket (copyright och trademark). OGC är ett brittiskt regeringsorgan som stöder brittiska regeringens inköpsarbete genom sitt arbete med 'inköp i samverkan' samt genom att höja nivån på avdelningarnas inköpskompetens. Detta organ hjälper också till vid komplexa projekt inom den offentliga sektorn.
Office of Public Sector Information (OPSI)	Office of Public Sector Information (OPSI)	OPSI licensierar det Crown Copyright-material som används i ITIL-publikationer. OPSI är ett brittiskt regeringsorgan som tillhandahåller online-åtkomst till brittisk lagstiftning, licensierar återanvändningen av Crown Copyright-material, hanterar Information Fair Trader Scheme (som sätter upp och övervakar standarder inom den brittiska offentliga sektorn), underhåller regeringens Information Asset Register och ger vägledning för officiella publikationer och Crown copyright.
On shore	On shore	(Service Strategy) Tillhandahållande av tjänster från en plats inom det land där kunden är baserad. Se även <i>Off shore</i> , <i>Near shore</i> .
Operate	Fungera	Att prestera som förväntat. En <i>process</i> eller ett <i>konfigurationsobjekt</i> sägs fungera om den levererar det efterfrågade resultatet. Fungera är en översättning av det engelska ordet <i>Operate</i> , som också kan betyda "att drifta", där "drifta" eller handha en dator innebär att utföra de dagliga verksamheter som krävs för att den ska fungera som förväntat.
Operation	Drift	(Service Operation) Den dagliga hanteringen av en IT-tjänst, ett system eller ett konfigurationsobjekt. Det engelska ordet operation kan också översättas med operation i betydelsen handling eller åtgärd på svenska, det vill säga att utföra en i förväg definierad aktivitet eller transaktion, till exempel att sätta i ett magnetband, att ta emot pengar vid ett försäljningsställe eller att läsa data från en diskenhet. Termen kan också sägas vara en synonym till produktion.
Operational	Operativ	Den lägsta av tre nivåer för <i>planering</i> och leverans (<i>Strategisk</i> , <i>Taktisk</i> , <i>Operativ</i>). Operativa aktiviteter inkluderar daglig eller kortsiktig planering eller leverans av <i>verksamhetsprocesser</i> eller <i>IT Service Management-processer</i> .
Operational Cost	Driftskostnad	Den kostnad som är ett resultat av driften av IT-tjänsterna. Det handlar ofta om upprepade betalningar, till exempel personalkostnader, hårdvaruunderhåll och elektricitet. Andra svenska termer är nukostnad (ofta använt inom nationalekonomi) eller kostnader för den löpande verksamheten. Se även <i>Förvärv av fast egendom</i> .

Operational Expenditure (OPEX) Operational Level Agreement (OLA)	Operational Expenditure (OPEX) Driftsnivåavtal	Synonym för <i>driftskostnad</i> . (Service Design)(Continual Service Improvement) En överenskommelse mellan en IT-tjänsteleverantör och annan part i samma organisation. Ett <i>driftsnivåavtal</i> stödjer <i>IT-tjänsteleverantörens</i> leverans av <i>IT-tjänster</i> till kunder. Driftsnivåavtalet definierar de varor eller tjänster som skall levereras och det ansvar som tillkommer båda parter. Ett driftsnivåavtal kan till exempel vara <ul style="list-style-type: none"> – ett avtal mellan <i>IT-tjänsteleverantören</i> och inköpsavdelningen om att skaffa hårdvara inom överenskommen tid – ett avtal mellan <i>Service Desk</i> och en <i>supportgrupp</i> om att komma med lösningar på <i>incidenter</i> inom överenskommen tid. Se även <i>Tjänstenivåavtal</i> .
Operations Bridge	Driftcentral	(Service Operation) En fysisk plats där <i>IT-tjänster</i> och IT-infrastruktur övervakas och administreras.
Operations Control	Driftkontroll	Synonym till <i>kontroll av IT-drift</i> .
Operations Management	Operations Management	Synonym till IT-drift.
Opportunity cost	Alternativkostnaden	(Service Strategy) En kostnad som används vid beslut mellan olika investeringsalternativ. Alternativkostnaden representerar den intäkt som skulle ha genererats om resursen använts på ett annat sätt. Alternativkostnaden för att köpa en ny server kan till exempel innebära att en tjänsteförbättring, som pengarna annars hade använts till, inte genomförs. Alternativkostnadsanalys används i beslutsprocessen men betraktas inte som en faktisk kostnad i ekonomiska rapporter. <i>Granska, planera</i> och begära <i>förändringar</i> för att få ut maximal <i>Effektivitet</i> och <i>Verkningsgrad</i> från en <i>process</i> , ett <i>konfigurationsobjekt</i> , en <i>applikation</i> etc.
Optimise	Optimera	Ett företag, en legal enhet eller annan institution. Bland exemplen på organisationer som inte är företag återfinns International Standards Organisation eller itSMF. Termen <i>organisation</i> används ibland för alla enheter med <i>människor, resurser</i> och <i>budget</i> , till exempel ett <i>projekt</i> eller en <i>affärsenhet</i> . Utfallet av en aktivitet eller en process; leveransen av en IT-tjänst etc. Termen används för att åsyfta avsett resultat såväl som faktiskt resultat. Se även <i>Mål</i> .
Organisation	Organisation	(Service Strategy) Användandet av en <i>extern tjänsteleverantör</i> för att hantera <i>IT-tjänster</i> . Se även <i>Service Sourcing, Typ III tjänsteleverantör</i> .
Outcome	Resultat	Synonym för <i>indirekt kostnad</i>
Outsourcing	Outsourcing	(Service Operation) En metod för att bestämma hur ett eller flera problem påverkar verksamheten. Den formel som används för att beräkna smärtvärdet tar med följande faktorer i beräkningen: antalet användare som påverkas, längden på avbrottet, påverkan på varje <i>användare</i> och kostnaden för <i>verksamheten</i> (om känd).
Overhead	Overhead	(Service Operation) En metod för att prioritera <i>aktiviteter</i> . Pareto-principen säger att 80% av värdet av en <i>aktivitet</i> skapas med 20% av arbetet. Pareto-analys används också i <i>Problem Management</i> för att prioritera möjliga <i>problemorsaker</i> för utredning.
Pain Value Analysis	Smärtvärdesanalys	En relation mellan två <i>organisationer</i> som innebär att de arbetar tätt tillsammans för att uppnå gemensamma mål och fördelar. <i>IT-tjänsteleverantören</i> skall ha ett partnerskap med verksamheten och med tredje part om denne är viktig för leveransen av <i>IT-tjänster</i> . Se även <i>Värdenätverk</i> .
Pareto Principle	Pareto-principen	
Partnership	Partnerskap	

Passive Monitoring	Passiv övervakning	(Service Operation) Övervakning av ett <i>konfigurationsobjekt</i> , en <i>IT-tjänst</i> eller en <i>process</i> som förlitar sig på <i>larm</i> eller meddelande för att fastställa nuvarande status hos objektet. Se även <i>Aktiv övervakning</i> .
Pattern of Business Activity (PBA)	Mönster i verksamhetsaktiviteter	(Service Strategy) En profil över arbetsbelastning hos en eller flera verksamhetsaktiviteter. Dessa mönster används för att hjälpa <i>IT-tjänsteleverantören</i> förstå och planera för olika nivåer av <i>verksamhetsaktiviteter</i> . Se även <i>Användarprofil</i> .
Percentage utilisation	Procentuellt utnyttjande	(Service Design) Den tid som en komponent används inom en given tidsperiod. Om till exempel en CPU används 1800 sekunder under en entimmesperiod, är dess procentuella nyttjandegrad 50%.
Performance	Prestanda	Ett mått på vad som åstadkommes eller levereras av ett <i>system</i> , en <i>person</i> , ett <i>team</i> , en <i>process</i> eller en <i>IT-tjänst</i> .
Performance Anatomy	Prestandaanatomy	(Service Strategy) Ett sätt att hantera <i>organisationskultur</i> som integrerar och aktivt hanterar ledarskap och strategi, utveckling av människor, teknikanvändning, prestandahantering och innovation.
Performance Management	Performance Management	(Continual Service Improvement) Den process som ansvarar för de dagliga Capacity Management-aktiviteterna. Detta inkluderar <i>övervakning</i> , tröskelvärdesbevakning, prestandaanalys och justering samt implementering av förändringar relaterade till prestanda och kapacitet.
Pilot	Pilot	(Service Transition) Ett begränsat användande av en <i>IT-tjänst</i> , <i>release</i> eller <i>process</i> i produktionsmiljön. En <i>pilot</i> används för att minska <i>riskerna</i> och få återkoppling från <i>användare</i> , samt för att söka <i>acceptans</i> . Se även <i>Test</i> , <i>Utvärdering</i> .
Plan	Plan	Ett detaljerat förslag som beskriver de aktiviteter och resurser som behövs för att uppnå ett mål, till exempel en plan för att implementera nya <i>IT-tjänster</i> eller <i>processer</i> . ISO/IEC 20000 kräver en <i>plan</i> för hanteringen av <i>IT Service Management Process</i> .
Plan-Do-Check-Act	Plan-Do-Check-Act	(Continual Service Improvement) En cykel med fyra faser för projekthantering, tillägnad Edward Deming. Cykeln kallas också för Deming-cykeln. Plan: Designa eller revidera processer som stödjer <i>IT-tjänster</i> . Do: Implementera planen och hantera <i>processerna</i> . Check: Mät <i>processerna</i> och <i>IT-tjänsterna</i> , jämför med mål och producera rapporter. Act: Planera och implementera <i>förändringar</i> för att förbättra <i>processerna</i> .
Planned Downtime	Planerad nedtid	(Service Design) Överenskommen tid när en <i>IT-tjänst</i> inte kommer att vara tillgänglig. <i>Planerad nedtid</i> används ofta för underhåll, uppgraderingar och testning. Se även <i>Förändringsfönster</i> , <i>Nedtid</i> .
Planning	Planering	En <i>aktivitet</i> som ansvarar för att skapa en eller flera <i>planer</i> , till exempel <i>Kapacitetsplanering</i> .
PMBOK	PMBOK	En standard för projektadministration som underhålls och ges ut av Project Management Institute. PMBOK står för Project M anagement B ody of K nowledge. Se http://www.pmi.org/ för mer information. Se även <i>PRINCE2</i> .
Policy	Policy	Formellt dokumenterade förväntningar och avsikter gällande hantering och administration. Policy används för att styra beslut, för att säkerställa konsekvent och lämplig utveckling och implementation av <i>processer</i> , <i>standarder</i> , <i>aktiviteter</i> , <i>IT-infrastruktur</i> etc.
Portable Facility	Portable Facility	(Service Design) En förfabricerad byggnad eller stort fordon som tillhandahålls av tredje part och flyttas till en plats vid behov enligt <i>IT Service Continuity Plan</i> . Se även <i>Återställningsval</i> , <i>Fixed facility</i> .

Post Implementation Review (PIR)	Post Implementation Review (PIR)	En <i>granskning</i> som äger rum sedan en <i>förändring</i> eller ett <i>projekt</i> har implementerats. En PIR bestämmer om <i>förändringen</i> eller <i>projektet</i> var framgångsrikt och identifierar möjligheter till förbättring.
Practice	Practice	En sätt att arbeta eller ett sätt på vilket ett jobb måste utföras. Termen kan inkludera <i>aktiviteter</i> , <i>processer</i> , <i>funktioner</i> , <i>standarder</i> och <i>riktlinjer</i> . Se även <i>Best Practice</i> .
Prerequisite for Success (PFS)	Krav för framgång	En <i>aktivitet</i> som måste avslutas eller ett villkor som måste uppfyllas för att möjliggöra en framgångsrik implementation av en <i>plan</i> eller <i>process</i> . Termen avser ofta resultatet av en <i>process</i> som krävs som input till en annan <i>process</i> .
Pricing	Prissättning	(Service Strategy) Den aktivitet som bestämmer hur mycket kunderna skall betala.
PRINCE2	PRINCE2	En metod för projektadministration som är standard hos den brittiska regeringen. Se http://www.ogc.gov.uk/prince2/ för mer information. Se även <i>PMBOK</i> .
Priority	Prioritet	(Service Transition)(Service Operation) En kategori som används för att identifiera den relativa betydelsen av en <i>incident</i> , ett <i>problem</i> eller en <i>förändring</i> . Prioriteten baseras på <i>påverkan</i> och <i>brådska</i> och används för att bestämma tidsramen för de åtgärder som måste vidtagas. <i>Tjänstenivåavtalet</i> kan till exempel säga att incidenter med prioritet 2 måste lösas inom 12 timmar.
Proactive Monitoring	Proaktiv övervakning	(Service Operation) Övervakning som tittar på mönster i <i>händelserna</i> för att förutsäga möjliga framtida fel. Se även <i>Reaktiv övervakning</i> .
Proactive Problem Management	Proaktiv Problem Management	(Service Operation) Del av Problem Management-processen. Målet med <i>Proaktiv Problem Management</i> är att identifiera <i>problem</i> som annars kunde ha missats. <i>Proaktiv Problem Management</i> analyserar <i>incidentposter</i> och använder data som samlats in av andra <i>IT Service Management</i> -processer för att identifiera trender eller signifikanta <i>problem</i> .
Problem	Problem	(Service Operation) En orsak till en eller flera incidenter. Orsaken är vanligtvis inte känd vid tidpunkten när <i>problemposten</i> skapas och <i>Problem Management</i> -processen ansvarar för vidare undersökning.
Problem Management	Problem Management	(Service Operation) Den <i>process</i> som hanterar livscykeln hos alla problem. Det primära målet med <i>Problem Management</i> är att förebygga att <i>incidenter</i> sker och att minimera <i>påverkan</i> från de incidenter som inte kan förhindras.
Problem Record	Problem post	(Service Operation) En <i>post</i> som innehåller ett <i>problems</i> detaljer. Varje post dokumenterar <i>livscykeln</i> hos ett enskilt <i>problem</i> .
Procedure	Procedur	Ett <i>dokument</i> som innehåller de steg som krävs för en aktivitet. Definitionsmässigt är en <i>procedur</i> en del av en <i>process</i> . Se även <i>Arbetsinstruktioner</i> .
Process	Process	En strukturerad mängd <i>aktiviteter</i> utformade för att åstadkomma ett specifikt <i>mål</i> . En <i>process</i> tar en eller flera bestämda inmatade värden och skapar ett bestämt resultat. En process kan inkludera <i>roller</i> , ansvar, verktyg och management- <i>kontroller</i> som krävs för att säkert kunna leverera resultat. En process kan fastställa <i>policy</i> , <i>standarder</i> , <i>riktlinjer</i> , <i>aktiviteter</i> och <i>arbetsinstruktioner</i> om det behövs.
Process Control	Process kontroll	Den aktivitet som används för att planera och styra en process med <i>målet</i> utföra <i>processen</i> på ett <i>Effective</i> , <i>Efficient</i> och <i>konsekvent</i> sätt.

Process Manager	Process Manager	Den roll som ansvarar för operationell hantering av en process. En <i>Process Managers</i> ansvar omfattar <i>planering</i> och koordinering av alla <i>aktiviteter</i> som krävs för att utföra, övervaka och rapportera om en <i>process</i> . En process kan ha flera processmanagers, till exempel regionala <i>Change Managers</i> eller <i>IT Service Continuity Managers</i> för varje datacenter. <i>Process Manager</i> -rollen är ofta knuten till den person som axlar rollen som <i>processägare</i> , men de två <i>rollerna</i> kan vara åtskilda i större <i>organisationer</i> .
Process Owner	Processägare	Den roll som säkerställer att en process är redo för sitt ändamål. Processägarens ansvar omfattar sponsorskap, <i>design</i> , <i>förändringshantering</i> och <i>kontinuerlig förbättring</i> av <i>processen</i> och dess <i>mätetal</i> . <i>Rollen</i> är ofta knuten till den person axlar rollen som <i>Process Manager</i> , men de två <i>rollerna</i> kan vara åtskilda i större <i>organisationer</i> .
Production Environment	Produktionsmiljö	En synonym till Live Environment.
Profit Centre	Resultatenhet	(Service Strategy) En <i>affärsenhet</i> som tar betalt för levererade <i>tjänster</i> . En <i>resultatenhet</i> kan skapas med syftet att göra en vinst, täcka <i>kostnader</i> eller göra en förlust. En IT-tjänsteleverantör kan drivas som ett <i>kostnadsställe</i> eller en <i>resultatenhet</i> .
pro-forma	pro-forma	En mall eller ett <i>dokument</i> som innehåller exempeldata som kommer att ersättas med riktiga värden när dessa finns tillgängliga.
Programme	Program	Ett antal <i>projekt</i> eller <i>aktiviteter</i> som planeras och sköts tillsammans för att uppnå ett antal övergripande, relaterade <i>mål</i> eller <i>resultat</i> .
Project	Projekt	En temporär <i>organisation</i> med människor och andra tillgångar som är nödvändiga för att uppnå ett <i>mål</i> eller <i>resultat</i> . Varje <i>projekt</i> har en <i>livscykel</i> som vanligtvis omfattar initiering, <i>planering</i> , genomförande, <i>stängning</i> etc. Projekt hanteras vanligen med en formell metod så som <i>PRINCE2</i> .
Projected Service Outage (PSO)	Beräknat tjänsteavbrott	(Service Transition) Ett <i>dokument</i> som identifierar effekten av planerade <i>förändringar</i> , underhålls <i>aktiviteter</i> och <i>testplaner</i> för överenskomna <i>tjänstenivåer</i> .
Projects IN Controlled Environments (PRINCE2) Qualification	Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Se PRINCE2.
Quality	Kvalitet	(Service Transition) En aktivitet för att säkerställa att IT-infrastrukturen är lämplig och korrekt konfigurerad för att stödja en <i>applikation</i> eller <i>IT-tjänst</i> . Se även <i>Validering</i> . Förmågan hos en <i>produkt</i> , <i>tjänst</i> eller <i>process</i> att tillhandahålla det avsedda värdet. En <i>hårdvarukomponent</i> kan till exempel anses vara av hög <i>kvalitet</i> om den presterar som väntat och levererar den pålitlighet som krävs. <i>Processkvalitet</i> kräver också en förmåga att övervaka <i>Verkningsgrad</i> och <i>Effektivitet</i> och kunna förbättra dem vid behov. Se även <i>Quality Management System</i> .
Quality Assurance (QA)	Kvalitetssäkring	(Service Transition) Den <i>process</i> som säkerställer att <i>kvaliteten</i> hos en produkt, <i>tjänst</i> eller <i>process</i> har avsett värde.
Quality Management System (QMS)	Quality Management System (QMS)	(Continual Service Improvement) Den uppsättning <i>processer</i> som säkerställer att allt arbete som utförs av en <i>organisation</i> håller den kvalitet som krävs för att på ett pålitligt sätt uppfylla <i>verksamhetsmål</i> och <i>tjänstenivåer</i> . Se även <i>ISO 9000</i> .
Quick Win	Snabb vinst	(Continual Service Improvement) En förbättrings <i>aktivitet</i> som förväntas ge <i>avkastning på investeringen</i> inom en kort tidsperiod med en relativt liten kostnad och arbetsinsats. Se även <i>Pareto-principen</i> .

RACI	RACI	(Service Design)(Continual Service Improvement) En modell för att definiera <i>roller</i> och <i>ansvar</i> . RACI står för <i>Responsible, Accountable, Consulted</i> och <i>Informed</i> . Se även <i>Intressent</i> .
Reactive Monitoring	Reaktiv övervakning	(Service Operation) Övervakning som vidtar åtgärder som svar på en händelse, till exempel kör ett batchjobb när föregående körts klart eller loggar en incident när ett fel uppstår. Se även <i>Proaktiv övervakning</i> .
Reciprocal Arrangement	Ömsesidigt arrangemang	(Service Design) Ett <i>återställningsval</i> . En överenskommelse mellan två <i>organisationer</i> att dela resurser om en kris skulle uppstå, till exempel dela rum i en datorhall eller använda samma stordator.
Record	Post	Ett <i>dokument</i> som innehåller resultat från en <i>process</i> eller <i>aktivitet</i> . <i>Poster</i> är bevis för att en aktivitet ägt rum och kan vara i elektronisk form eller i pappersform, till exempel en <i>revisionsrapport</i> , en <i>incidentpost</i> eller mötesanteckningar.
Recovery	Återställning	(Service Design)(Service Operation) Att låta ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> återgå till ett tidigare fungerande läge. Återställning av en <i>IT-tjänst</i> inkluderar ofta återställning av data till ett känt konsistent läge. Efter återställning kan ytterligare steg krävas innan <i>IT-tjänsten</i> kan göras tillgänglig för <i>användare</i> (återläggning).
Recovery Option	Återställningsval	(Service Design) En <i>strategi</i> för att agera vid ett serviceavbrott. Vanliga strategier är bland andra: gör ingenting, manuell <i>tillfällig lösning</i> , <i>ömsesidigt arrangemang</i> , <i>Stegvis återställning</i> , <i>Mellanliggande återställning</i> , <i>Snabb återställning</i> och omedelbar återställning. <i>Återställningsval</i> kan använda sig av dedicerade faciliteter eller <i>tredje parts</i> -faciliteter som delas av flera verksamheter.
Recovery Point Objective (RPO)	Recovery Point Objective (RPO)	(Service Operation) Den maximala mängden av data som tillåts gå förlorad vid en återställning av en <i>IT-tjänst</i> efter ett avbrott. RPO uttrycks som en tidsrymd före ett avbrott. Om RPO är satt till en dag, krävs det till exempel daglig säkerhetskopiering. Med daglig säkerhetskopiering kan upp till 24 timmars data tillåtas gå förlorad. Recovery point-målsättningar för varje <i>IT-tjänst</i> skall förhandlas, överenskommas och dokumenteras och användas som <i>krav</i> för <i>Service Design</i> och <i>IT Service Continuity Plans</i> .
Recovery Time Objective (RTO)	Recovery Time Objective (RTO)	(Service Operation) Den längsta tillåtna tiden för återställning av en <i>IT-tjänst</i> efter ett avbrott. <i>Tjänstenivån</i> som skall tillhandahållas kan vara lägre än normala riktvärden för tjänstenivå. RTO för varje <i>IT-tjänst</i> skall förhandlas, överenskommas och dokumenteras. Se även <i>Business Impact Analysis</i> .
Redundancy	Redundans	Synonym för Feltolerans. Termen har också en allmän innebörd av föråldrad eller uttjänt.
Relationship	Relation	En förbindelse eller interaktion mellan två människor eller saker. I <i>Business Relationship Management</i> handlar det om interaktionen mellan <i>IT-tjänsteleverantören</i> och <i>verksamheten</i> . I <i>Configuration Management</i> är det fråga om en länk mellan två <i>konfigurationsobjekt</i> som identifierar ett beroende och kopplingen dem emellan. Applikationer kan till exempel länkas till de servrar där de körs och <i>IT-tjänster</i> kan ha många länkar, en till varje <i>konfigurationsobjekt</i> som ingår i tjänsten.
Relationship Processes	Relationsprocesser	Processgruppen för ISO/IEC 20000 som omfattar <i>Business Relationship Management</i> och <i>Supplier Management</i> .
Release	Release	(Service Transition) En samling bestående av <i>hårdvara</i> , <i>mjukvara</i> , <i>dokumentation</i> , <i>processer</i> eller andra <i>komponenter</i> som krävs för att implementera en eller flera godkända <i>förändringar</i> på en <i>IT-tjänst</i> . Innehållet i varje release skall vara hanterat, testat och produktionsfärdigt som en enhet.

Release and Deployment Management	Release and Deployment Management	(Service Transition) Den process som ansvarar för både hantering av releaser (Release Management) och <i>produktionssättning</i> .
Release Identification	Identifikation av release	(Service Transition) En namnkonvention som används för att unik identifikation av en <i>release</i> . Identifikationen inkluderar vanligtvis en referens till <i>konfigurationsobjektet</i> och ett versionsnummer, till exempel Microsoft Office 2003 SR2.
Release Management	Release Management	(Service Transition) Den process som ansvarar för planering, schemaläggning och kontroll när releaser flyttas till test- och produktionsmiljön. Det primära målet med release management är att skydda <i>produktionsmiljön</i> och dess integritet samt att se till att releasen innehåller rätt komponenter. <i>Release Management</i> är en del av <i>Release and Deployment Management</i> .
Release Process	Releaseprocess	Namnet används av ISO/IEC 20000 för att beteckna den processgrupp som inkluderar <i>Release Management</i> . Denna grupp inkluderar inte några andra processer. <i>Releaseprocess</i> används också som en synonym för <i>Release Management</i> .
Release Record	Releasepost	(Service Transition) En post i CMDB som definierar innehållet i en release. En releasepost har relationer med alla <i>konfigurationsobjekt</i> som påverkas av releasen.
Release Unit	Releaseenhet	(Service Transition) Komponenter i en <i>IT-tjänst</i> som vanligtvis releasas tillsammans. En releaseenhet inkluderar normalt ett tillräckligt antal komponenter för att utföra en nyttig funktion. En releaseenhet kan till exempel vara en <i>PC</i> , inklusive <i>hårdvara</i> , <i>mjukvara</i> , <i>licenser</i> och <i>dokumentation</i> etc. En annan releaseenhet kan vara en komplett löneapplikation, inklusive IT-driftprocedurer och användarutbildning.
Release Window Reliability	Releasefönster Pålitlighet	Synonym för <i>förändringsfönster</i> . (Service Design)(Continual Service Improvement) Ett mått på hur länge ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> kan utföra sin överenskomna <i>funktion</i> utan <i>avbrott</i> . Måts vanligtvis som MTBF eller MTBSI. Termen kan också användas för att uttrycka hur sannolikt det är att en <i>process</i> eller <i>funktion</i> etc. kommer att leverera begärt resultat. Se även <i>Tillgänglighet</i> .
Remediation	Remediation	(Service Transition) Återgång till ett känt läge efter en misslyckad <i>förändring</i> eller <i>release</i> .
Repair	Lagning	(Service Operation) Ersättning eller korrigerande av ett trasigt <i>konfigurationsobjekt</i> .
Request for Change (RFC)	Ändringsbegäran	(Service Transition) En formell förfrågan om en <i>förändring</i> . En RFC innehåller detaljer om den föreslagna <i>förändringen</i> och kan registreras på papper eller elektroniskt. Termen används ofta felaktigt för att åsyfta <i>förändringspost</i> eller själva förändringen.
Request Fulfilment	Uppfyllelse av begäran	(Service Operation) Den process som hanterar alla tjänsteförfrågningars livscykel.
Requirement	Krav	(Service Design) Ett formellt uttalande av vad som behövs, till exempel <i>tjänstenivåkrav</i> , <i>projektkrav</i> eller krav på vad som ska komma ut av en process. Se även <i>Kravspecifikation</i> .
Resilience	Uthållighet	(Service Design) Förmågan hos ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> att motstå fel eller att snabbt återskapas efter ett fel. En armerad kabel kan till exempel vara uthållig när den utsätts för belastning. Se även <i>Feltolerans</i> .
Resolution	Lösa, lösning	(Service Operation) En aktivitet som åtgärdar grundorsaken till en incident eller ett problem eller implementerar en <i>tillfällig lösning</i> . Inom ISO/IEC 20000 är <i>Resolution Processes</i> den processgrupp som inkluderar <i>Incident och Problem Management</i> .
Resolution Processes	Resolution Processes	Den processgrupp inom ISO/IEC 20000 som omfattar <i>Incident och Problem Management</i> .

Resource	Resurs	(Service Strategy) En allmän term som inkluderar IT-infrastruktur, människor, pengar och allt annat som kan behövas för att leverera en <i>IT-tjänst</i> . Resurser anses vara <i>tillgångar</i> för en <i>organisation</i> . Se även <i>Förmåga</i> , <i>Tjänstetillgång</i> .
Response Time	Svarstid	Ett mått på den tid det tar att utföra en <i>operation</i> eller <i>transaktion</i> . Termen används i <i>Capacity Management</i> som ett mått på prestanda hos <i>IT-infrastrukturen</i> och i <i>Incident Management</i> som ett mått på tiden det tar att svara i telefon eller starta <i>diagnosticering</i> .
Responsiveness	Svarsförmåga	Ett mått på den tid det tar att svara på någonting. Det kan handla om <i>svarstid</i> hos en <i>transaktion</i> eller hur snabbt en <i>IT-tjänsteleverantör</i> svarar på en <i>incident</i> eller <i>Ändringsbegäran</i> etc.
Restoration of Service Restore	Tillbakaläggning av tjänst Tillbakaläggning	Se tillbakaläggning. (Service Operation) Att vidta åtgärder för att åter leverera en <i>IT-tjänst</i> till <i>användarna</i> efter en <i>reparation</i> eller efter <i>återställning</i> av en <i>incident</i> . Detta är det primära målet hos <i>Incident Management</i> .
Retire	Pensionera	(Service Transition) Att permanent ta bort en IT-tjänst eller annat <i>konfigurationsobjekt</i> från <i>produktionsmiljön</i> . <i>Pensionerad</i> är ett <i>stadium</i> i <i>livscykeln</i> hos många <i>konfigurationsobjekt</i> .
Return on Investment (ROI)	Avkastning på investering	(Service Strategy) (Continual Service Improvement) Ett mått på den förväntade nyttan med en investering. I sin enklaste form består den av nettovinsten dividerat med nettovärdet hos den investerade tillgången. Se även <i>Nuvärde</i> , <i>Investeringsvärde</i> .
Return to Normal	Återgång till det normala	(Service Design) En fas i <i>IT Service Continuity Plan</i> under vilken den normala driften återetableras. Om till exempel ett alternativt datacenter har använts, förflyttas driften tillbaka till det primära datacentret i denna fas och möjligheten att anropa en <i>IT Service Continuity Plan</i> återskapas.
Review	Utvärdering	En granskning av en <i>förändring</i> , ett <i>problem</i> , en <i>process</i> , eller ett <i>projekt</i> etc. <i>Utvärderingar</i> utförs vanligtvis vid fördefinierade punkter i <i>livscykeln</i> och speciellt efter en <i>stängning</i> . Syftet med en utvärdering är att säkerställa att alla <i>leveranser</i> har utförts och att identifiera möjligheter till förbättringar. Se även <i>Post Implementation Review</i> .
Rights	Rättigheter	(Service Operation) Ett berättigande eller tillstånd som ges till en <i>användare</i> eller <i>roll</i> , till exempel rätten att modifiera viss data eller auktorisera en förändring.
Risk	Risk	En möjlig <i>händelse</i> som kan orsaka skada eller förlust, eller påverka förmågan att uppnå <i>målen</i> . En risk mäts i sannolikheten av ett hot, sårbarheten hos den tillgång som hotet avser och den påverkan som hotet skulle få om det inträffade.
Risk Assessment	Riskbedömning	De första stegen i <i>Risk Management</i> . Termen innebär att analysera en tillgångs värde för <i>verksamheten</i> , identifiera hot mot denna tillgång och utvärdera hur sårbar varje tillgång är för dessa <i>hot</i> . <i>Riskbedömning</i> kan göras kvantitativt (baserad på numerisk data) eller kvalitativt.
Risk Management	Risk Management	Den process som identifierar, bedömer och kontrollerar risk. Se även <i>Riskbedömning</i> .
Role	Roll	En uppsättning ansvarsområden, <i>aktiviteter</i> och befogenheter som ges till en person eller grupp. En <i>roll</i> definieras i en <i>process</i> . En person eller grupp kan ha flera <i>roller</i> . Rollerna <i>Configuration Manager</i> och <i>Change Manager</i> kan till exempel utföras av samma person.
Rollout	Utrullning	(Service Transition) Synonym för produktionssättning. Termen används oftast för att avse en komplex eller fasad <i>utrullning</i> eller <i>utrullning</i> till flera platser.

Root Cause	Grundorsak	(Service Operation) Den underliggande eller ursprungliga orsaken till en <i>incident</i> eller ett <i>problem</i> .
Root Cause Analysis (RCA)	Analys av grundorsak	(Service Operation) En aktivitet som identifierar grundorsaken bakom en <i>incident</i> eller ett <i>problem</i> . Analysen koncentreras oftast till fel i <i>IT-infrastrukturen</i> . Se även <i>Service Failure Analysis</i> .
Running Costs Scalability	Löpande kostnader Skalbarhet	Synonym för <i>driftskostnader</i> . Förmågan hos en <i>IT-tjänst</i> , en <i>process</i> eller ett <i>konfigurationsobjekt</i> etc. att utföra sin överenskomna <i>funktion</i> när <i>arbetsbelastningen</i> eller <i>omfattningen</i> ändras.
Scope	Omfattning	Den gräns eller utsträckning inom vilken en <i>process</i> , <i>procedur</i> , <i>certifiering</i> eller ett <i>kontrakt</i> etc. fortfarande gäller. Omfattningen av <i>Change Management</i> kan till exempel innefatta alla <i>IT-tjänster</i> i produktion och deras relaterade <i>konfigurationsobjekt</i> . <i>Omfattningen</i> av ett <i>ISO/IEC 20000-certifikat</i> kan gälla alla <i>IT-tjänster</i> som levereras från ett visst <i>datacenter</i> .
Second-line Support	Andra linjens support	(Service Operation) Den andra nivån av support i en hierarki av supportgrupper involverade i arbetet med att lösa <i>incidenter</i> och med att undersöka <i>problem</i> . Varje nivå har mer kompetens och/eller tid eller andra <i>resurser</i> . Se även <i>Information Security Management</i> . Synonym för <i>Information Security Management</i> .
Security Security Management Security Policy Separation of Concerns (SoC)	Säkerhet Security Management Security Policy Separation of Concerns (SoC)	Synonym för <i>Information Security Policy</i> . (Service Strategy) En metod för att utforma en lösning eller <i>IT-tjänst</i> som bryter ned problemet i delar som kan lösas oberoende av varandra. Metoden separerar "vad" behöver göras från "hur" det skall göras.
Server	Server	(Service Operation) En dator som är kopplad till ett nätverk och som tillhandahåller <i>mjukvarufunktioner</i> som används av andra datorer.
Service	Tjänst	Ett sätt att leverera ett värde till en kund genom att tillhandahålla det resultat som kunden önskar utan att denne behöver stå för specifika <i>kostnader</i> och <i>risker</i> .
Service Acceptance Criteria (SAC)	Kriterier för serviceacceptans	(Service Transition) En uppsättning kriterier som ska säkerställa att en <i>IT-tjänst</i> tillgodoser <i>kraven</i> på funktionalitet och kvalitet samt att <i>IT-tjänsteleverantören</i> kan hantera driften för den nya <i>IT-tjänsten</i> när den har blivit <i>produktionssatt</i> . Se även <i>Acceptans</i> .
Service Analytics	Tjänsteanalyser	(Service Strategy) En metod som används i <i>bedömningen</i> av en <i>incidents verksamhetspåverkan</i> . <i>Tjänsteanalyser</i> bygger modeller över det inbördes beroendeförhållandet mellan olika <i>konfigurationsobjekt</i> och <i>IT-tjänsters</i> beroende av <i>konfigurationsobjekt</i> .
Service Asset	Tjänstetillgång	En <i>förmåga</i> eller <i>resurs</i> hos en <i>tjänsteleverantör</i> . Se även <i>Tillgång</i> .
Service Asset and Configuration Management (SACM)	Service Asset and Configuration Management (SACM)	(Service Transition) Den process som ansvarar för både <i>Configuration Management</i> och <i>Asset Management</i> .
Service Capacity Management (SCM)	Service Capacity Management (SCM)	(Service Design) (Continual Service Improvement) Den aktivitet som har till uppgift att förstå <i>prestanda</i> och <i>kapacitet</i> hos en <i>IT-tjänst</i> . Information om de resurser varje <i>IT-tjänst</i> tar i anspråk samt användarmönster över tid samlas in, registreras och analyseras för att användas i <i>Kapacitetsplanering</i> . Se även <i>Business Capacity Management</i> , <i>Component Capacity Management</i> .

Service Catalogue	Tjänstekatalog	(Service Design) En databas eller ett strukturerat dokument med information om alla <i>IT-tjänster</i> i produktion, inklusive de som är tillgängliga för <i>produktionssättning</i> . <i>Tjänstekatalogen</i> är den enda delen av tjänsteportföljen som är tillgänglig för kunder och används för att stödja försäljningen och leveransen av <i>IT-tjänster</i> . <i>Tjänstekatalogen</i> innehåller information om produkter och tjänster, priser, kontaktpersoner och processer för orderläggning och förfrågningar. Se även <i>Kontraktsportfölj</i> . Synonym för <i>IT Service Continuity Management</i> .
Service Continuity Management Service Contract	Service Continuity Management Tjänstekontrakt	(Service Strategy) Ett kontrakt på leverans av en eller flera <i>IT-tjänster</i> . Termen används också för att avse varje <i>överenskommelse</i> att leverera <i>IT-tjänster</i> , antingen det är ett juridiskt <i>avtal</i> eller ett <i>tjänstenivåavtal</i> . Se även <i>Kontraktsportfölj</i> .
Service Culture	Tjänstekultur	En kundorienterad kultur. Den huvudsakliga <i>målsättningen</i> hos en <i>tjänstekultur</i> är <i>kundtillfredsställelse</i> och att hjälpa kunden att uppnå sina <i>verksamhetsmål</i> .
Service Design	Service Design	(Service Design) Ett stadium i livscykeln hos en <i>IT-tjänst</i> . <i>Service Design</i> omfattar ett antal processer och funktioner och är titeln på en av <i>Core ITIL</i> -publikationerna.
Service Design Package	Service Design Paket	(Service Design) De dokument som definierar alla aspekter hos en <i>IT-tjänst</i> och dess krav genom varje fas i livscykeln. Ett <i>Service Design</i> -paket produceras för varje ny <i>IT-tjänst</i> , större <i>förändring</i> eller pensionering av <i>IT-tjänst</i> .
Service Desk	Service Desk	(Service Operation) En <i>single point of contact</i> mellan <i>tjänsteleverantören</i> och <i>användarna</i> . En typisk <i>Service Desk</i> hanterar <i>incidenter</i> och <i>tjänsteförfrågningar</i> och ansvarar dessutom för kommunikationen med användarna.
Service Failure Analysis (SFA)	Service Failure Analysis (SFA)	(Service Design) En <i>aktivitet</i> som identifierar underliggande orsaker till ett eller flera avbrott i <i>IT-tjänsterna</i> . SFA identifierar möjligheter att förbättra <i>IT-tjänsteleverantörens</i> processer och verktyg och inte bara <i>IT-infrastrukturen</i> . SFA är en tidsbegränsad, projektiliknande aktivitet snarare än en pågående processanalys. Se även <i>Analys av grundorsak</i> .
Service Hours	Service Hours	(Service Design) (Continual Service Improvement) En överenskommen tidsperiod då en <i>IT-tjänst</i> skall vara tillgänglig, till exempel "måndag till fredag 8-17 förutom helgdagar". <i>Service Hours</i> skall definieras i <i>tjänstenivåavtal</i> .
Service Improvement Plan (SIP)	Service Improvement Plan (SIP)	(Continual Service Improvement) En formell <i>plan</i> för genomföring av förbättringar på en <i>process</i> eller <i>IT-tjänst</i> .
Service Knowledge Management System (SKMS)	Service Knowledge Management System (SKMS)	(Service Transition) En uppsättning verktyg och databaser som används för att hantera kunskap och information. SKMS innehåller <i>Configuration Management System</i> liksom andra verktyg och databaser. SKMS lagrar, hanterar, uppdaterar och presenterar all information som en <i>IT-tjänsteleverantör</i> behöver för att hantera hela livscykeln hos en <i>IT-tjänst</i> .
Service Level	Tjänstenivå	En mätt och rapporterad prestation ställd i förhållande till uppställda riktmärken. Termen används ibland informellt för att avse <i>riktmärke för tjänstenivå</i> .
Service Level Agreement (SLA)	Tjänstenivåavtal	(Service Design) (Continual Service Improvement) En överenskommelse mellan en <i>IT-tjänsteleverantör</i> och en <i>kund</i> . Ett tjänstenivåavtal beskriver <i>IT-tjänst</i> , <i>dokument</i> och <i>riktmärke för tjänstenivån</i> samt specificerar <i>IT-tjänsteleverantörens</i> och kundens respektive ansvar. Ett avtal kan täcka flera <i>IT-tjänster</i> eller flera <i>kunder</i> . Se även <i>Driftnivåavtal</i> .

Service Level Management (SLM)	Service Level Management (SLM)	(Service Design) (Continual Service Improvement) Den process som ansvarar för att förhandla <i>tjänstenivåavtal</i> och att säkerställa att dessa uppfylls. SLM säkerställer att alla <i>IT Service Management</i> -processer, <i>driftsnivåavtal</i> och <i>underbyggande kontrakt</i> är de rätta enligt överenskomna <i>riktmärken för tjänstenivåavtalet</i> . SLM övervakar och rapporterar om <i>tjänstenivåer</i> och håller regelbundna <i>kundgenomgångar</i> .
Service Level Package (SLP)	Tjänstenivåpaket	(Service Strategy) En definierad nytto- och garantinivå för ett specifikt <i>tjänstepaket</i> . Varje paket har tagits fram för att tillgodose kraven hos ett specifikt <i>Mönster i verksamhetsaktiviteter</i> . Se även <i>Line of Service</i> .
Service Level Requirement (SLR)	Tjänstenivåkrav	(Service Design) (Continual Service Improvement) Ett <i>kundkrav</i> för en aspekt av en <i>IT-tjänst</i> . <i>Tjänstenivåkrav</i> baseras på <i>verksamhetsmål</i> och används för att förhandla överenskomna <i>riktmärken för tjänstenivån</i> .
Service Level Target	Riktmärken för tjänstenivå	(Service Design) (Continual Service Improvement) Ett åtagande som dokumenteras i ett <i>tjänstenivåavtal</i> . <i>Riktmärken för tjänstenivåavtal</i> baseras på <i>tjänstenivåkraven</i> och behövs för att säkerställa att <i>IT-tjänstens</i> design är redo för sitt ändamål. <i>Riktmärken för tjänstenivåer</i> skall vara SMART och baseras vanligtvis på KPI.
Service Maintenance Objective	Mål för underhåll av tjänst	(Service Operation) Den förväntade tiden ett <i>konfigurationsobjekt</i> kommer att vara otillgängligt på grund av planerade <i>underhållsaktiviteter</i> .
Service Management	Service Management	Service Management är en uppsättning av specialiserade, organisatoriska färdigheter avsedda att tillhandahålla värde till kunder i form av tjänster.
Service Management Lifecycle	Service Management Lifecycle	Ett tillvägagångssätt inom <i>IT Service Management</i> som understryker vikten av koordination och kontroll över olika funktioner, processer och system som är nödvändiga för att hantera hela livscykeln hos en <i>IT-tjänst</i> . Tillvägagångssättet tar hänsyn till <i>strategi, design, övergång, drift</i> och <i>kontinuerlig förbättring av IT-tjänster</i> .
Service Manager	Service Manager	En chef som ansvarar för hanteringen av livscykeln för en eller flera <i>IT-tjänster</i> . Termen används också för att avse en chef eller ansvarig hos en IT-tjänsteleverantör. Oftast avser termen en <i>Business Relationship Manager, Process Manager, en kontoansvarig</i> eller en senior chef med övergripande ansvar för <i>IT-tjänster</i> .
Service Operation	Drift	(Service Operation) Ett stadium i en <i>IT-tjänsts livscykel</i> . Service Operation innehåller ett antal <i>processer</i> och <i>funktioner</i> och är titeln på en av Core ITIL-publikationerna.
Service Owner	Tjänsteägare	(Continual Service Improvement) Den roll som är ansvarig för leveransen av en specifik <i>IT-tjänst</i> .
Service Package	Tjänstepaket	(Service Strategy) En detaljerad beskrivning av en <i>IT-tjänst</i> som finns tillgänglig för leverans till <i>kund</i> . Ett <i>tjänstepaket</i> inkluderar ett <i>tjänstenivåpaket</i> och en eller flera <i>kärntjänster</i> och <i>understödjande tjänster</i> .
Service Pipeline	Service pipeline	(Service Strategy) En databas eller ett strukturerat dokument som listar alla <i>IT-tjänster</i> som är under övervägande eller utveckling, men är inte ännu tillgängliga för kunder. Service Pipeline tillhandahåller ett <i>verksamhetsperspektiv</i> på möjliga framtida <i>IT-tjänster</i> och är en del av <i>tjänsteportföljen</i> som normalt sett inte är tillgänglig för kunder.

Service Portfolio	Tjänsteportfölj	(Service Strategy) Den kompletta uppsättningen av tjänster som hanteras av en <i>tjänsteleverantör</i> . <i>Tjänsteportföljen</i> används för att hantera hela livscykeln hos alla tjänster och består av tre kategorier: <i>Service pipeline</i> (föreslagna eller under utveckling), <i>tjänstekatalogen</i> (produktion eller tillgänglig för produktionssättning) och <i>pensionerade tjänster</i> . Se även <i>Service Portfolio Management, Kontraktsportfölj</i> .
Service Portfolio Management (SPM)	Service Portfolio Management (SPM)	(Service Strategy) Den process som ansvarar för att hantera <i>tjänsteportföljen</i> . SPM bedömer tjänster baserat på det affärsvärde de ger.
Service Potential	Tjänstepotential	(Service Strategy) Det totala möjliga värdet av den övergripande förmågan och alla resurser hos <i>IT-tjänsteleverantören</i> .
Service Provider	Tjänsteleverantör	(Service Strategy) En <i>organisation</i> som tillhandahåller <i>tjänster</i> till en eller flera <i>interna</i> eller <i>externa kunder</i> . Tjänsteleverantör används ofta som en förkortning för IT-tjänsteleverantör. Se även <i>Typ I tjänsteleverantör, Typ II tjänsteleverantör, Typ III tjänsteleverantör</i> .
Service Provider Interface (SPI)	Gränssnitt mot tjänsteleverantör	(Service Strategy) Ett gränssnitt mellan IT-tjänsteleverantören och <i>användare, kund, verksamhetsprocess</i> eller <i>leverantör</i> . Analys av detta gränssnitt hjälper till att koordinera hanteringen av <i>IT-tjänster</i> genom hela kedjan.
Service Provisioning Optimisation (SPO)	Optimering av tjänsteleveransen	(Service Strategy) Analys av finanser och begränsningar hos en <i>IT-tjänst</i> för att bestämma om alternativa sätt att tillhandahålla en tjänst kan minska <i>kostnaderna</i> eller förbättra kvaliteten.
Service Reporting	Tjänsterapportering	(Continual Service Improvement) Den process som producerar och levererar rapporter över prestationer och trender mätt mot uppställda tjänstenivåer. Processen <i>tjänsterapportering</i> ska komma överens med kunderna om formatet, innehållet och frekvensen för rapporterna.
Service Request	Tjänstebegäran	(Service Operation) En begäran från en <i>användare</i> om <i>information, råd, standardförändring</i> eller <i>tillgång</i> till en <i>IT-tjänst</i> , till exempel att nollställa ett lösenord, eller att leverera <i>IT-tjänster</i> av standardtyp till en ny användare. Tjänstebegäran behandlas ofta av en <i>Service Desk</i> och kräver inte att en RFC skrivs. Se även <i>Uppfyllelse av begäran</i> .
Service Sourcing	Service Sourcing	(Service Strategy) En <i>strategi</i> eller ett tillvägagångssätt för att bestämma om en tjänst skall produceras internt eller <i>outsourcas</i> till en <i>extern tjänsteleverantör</i> . Service Sourcing åsyftar också genomförandet av denna strategi. Service sourcing omfattar: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Intern sourcing</i>: Interna eller delade tjänster genom att använda typ I eller typ II av tjänsteleverantörer. - <i>Traditionell sourcing</i>: full outsourcing genom att använda en tjänsteleverantör av typ III. - Outsourcing med flera leverantörer: Huvud-, konsortium- eller selektiv outsourcing genom att använda typ III tjänsteleverantörer.
Service Strategy	Service Strategy	(Service Strategy) Titeln på en av Core ITIL-publikationerna. <i>Service Strategy</i> lägger fast en övergripande <i>strategi</i> för <i>IT-tjänster</i> och för <i>IT Service Management</i> .
Service Transition	Service Transition	(Service Transition) Ett stadium i livscykeln hos en <i>IT-tjänst</i> . <i>Service Transition</i> inkluderar ett antal <i>processer</i> och <i>funktioner</i> och är titeln på en av Core ITIL-publikationerna.
Service Utility	Tjänstenytta	(Service Strategy) Funktionaliteten hos en <i>IT-tjänst</i> sett ur ett kundperspektiv. Verksamhetsnyttan hos en <i>IT-tjänst</i> skapas genom kombinationen av tjänstenytan (vad tjänsten gör) och tjänstegarantin (hur väl den gör det). Se även <i>Nytta</i> .

Service Validation and Testing	Validering och testning av tjänst	(Service Transition) Den process som ansvarar för validering och testning av nya eller förändrade <i>IT-tjänster</i> . Validering och testning av en <i>IT-tjänst</i> säkerställer att den matchar sin designspecifikation och kommer att leva upp till verksamhetskraven.
Service Valuation	Värdering av tjänster	(Service Strategy) Ett mått på den <i>totala kostnaden</i> för att leverera en <i>IT-tjänst</i> och det totala värdet av <i>IT-tjänsten</i> för verksamheten. Värdering av tjänster används av <i>verksamheten</i> och <i>IT-tjänsteleverantören</i> för att komma överens om värdet av <i>IT-tjänsten</i> .
Service Warranty	Tjänstegaranti	(Service Strategy) Försäkran att en <i>IT-tjänst</i> kommer att tillgodose överenskomna krav. Detta kan vara ett formellt <i>avtal</i> så som ett <i>tjänstenivåavtal</i> eller kontrakt, men kan också vara ett marknadsföringsbudskap eller en varumärkesimage. <i>Verksamhetsnyttan</i> hos en <i>IT-tjänst</i> skapas genom kombinationen av <i>tjänstenyttan</i> (vad tjänsten gör) och <i>tjänstegarantin</i> (hur väl den gör det). Se även <i>Garanti</i> .
Serviceability	Serviceability	(Service Design) (Continual Service Improvement) Förmågan hos en <i>tredjepartsleverantör</i> att uppfylla kraven i kontraktet. Detta kontrakt innehåller överenskomna nivåer för <i>pålitlighet</i> , <i>maintainability</i> eller <i>tillgänglighet</i> för ett <i>konfigurationsobjekt</i> .
Shift	Skift	(Service Operation) En grupp eller ett lag som utför en specifik <i>roll</i> under en given tidsperiod. Det kan till exempel finnas fyra skift av <i>driftpersonal</i> som arbetar för att leverera <i>IT-tjänster</i> 24 timmar om dygnet.
Simulation Modelling	Simuleringsmodellering	(Service Design) (Continual Service Improvement) En metod som skapar en detaljerad <i>modell</i> för att förutsäga beteendet hos ett <i>konfigurationsobjekt</i> eller en <i>IT-tjänst</i> . Simuleringsmodeller kan vara mycket noggranna men är mycket dyra och tidskrävande att skapa. En <i>simuleringsmodell</i> skapas ofta genom att använda det konfigurationsobjekt som ska modelleras tillsammans med artificiell <i>arbetsbelastning</i> eller <i>transaktioner</i> . De används i <i>Capacity Management</i> när exakta resultat är viktiga. En simuleringsmodell kallas ibland för en <i>Performance Benchmark</i> .
Single point of contact (SPOC)	Single point of contact (SPOC)	(Service Operation) Termen innebär att etablera ett enda konsekvent sätt att kommunicera med en <i>organisation</i> eller <i>affärsenhet</i> . Exempel på detta för en IT-tjänsteleverantör är <i>Service Desk</i> .
Single point of failure (SPOF)	Single point of failure (SPOF)	(Service Design) Ett konfigurationsobjekt, för vilket inga motåtgärder implementeras, som kan orsaka en <i>incident</i> när det går ner. En SPOF kan vara en person, eller ett steg i en <i>process</i> eller en <i>aktivitet</i> såväl som en <i>komponent</i> i <i>IT-infrastrukturen</i> . Se även <i>Fel</i> .
SLAM chart	SLA-övervakningskarta	(Continual Service Improvement) En SLA-övervakningskarta används för att övervaka och rapportera prestation för en <i>tjänstenivå</i> . En SLA-övervakningskarta är vanligtvis färgkodad för att visa om riktmärkena för tjänstenivån har uppnåtts, missats eller nästan missats under de föregående 12 månaderna.
SMART	SMART	(Service Design)(Continual Service Improvement) En akronym för att komma ihåg att riktmärken för tjänstenivåavtal och projektplaner skall vara Specific, Measurable, Achievable, Relevant och Timely.
Snapshot	Snapshot	(Service Transition) Den nuvarande statusen hos en konfiguration fångad av ett verktyg, så kallat <i>discovery tool</i> . Också synonym för <i>Benchmark</i> . Se även <i>Baslinje</i> .
Source	Source	Se <i>Service Sourcing</i> .

Specification	Specifikation	En formell definition av <i>krav</i> . En <i>specifikation</i> kan användas för att definiera tekniska eller <i>operationella krav</i> och kan vara intern eller extern. Många officiella <i>standarder</i> består av en <i>uppförandekod</i> och en <i>specifikation</i> . <i>Specifikationen</i> definierar den standard gentemot vilken en <i>organisation</i> kan bli <i>reviderad</i> .
Stakeholder	Intressent	Alla människor som har intressen i en <i>organisation</i> , ett <i>projekt</i> , en <i>IT-tjänst</i> etc. <i>Intressenter</i> kan vara intresserade av <i>aktiviteter</i> , riktmärken, <i>resurser</i> eller <i>leveranser</i> . Intressenter kan omfatta <i>kunder</i> , <i>partners</i> , <i>anställda</i> , <i>aktieägare</i> , <i>ägare</i> etc. Se även <i>RACI</i> .
Standard	Standard	Ett obligatoriskt <i>krav</i> . Ett exempel är ISO/IEC 20000 (en internationell standard), en intern säkerhetsstandard för UNIX-konfiguration eller en statlig <i>standard</i> för hur finansiella <i>poster</i> skall förvaras. Termen används också för att avse uppförandekod eller specifikation publicerad av en standardorganisation så som <i>ISO</i> eller <i>BSI</i> . Se även <i>Riktlinjer</i> .
Standard Change	Standardförändring	(Service Transition) En <i>förändring</i> som har godkänts på förhand, innebär låg risk, är relativt vanlig och följer en <i>procedur</i> eller <i>arbetsinstruktion</i> . Några exempel är att nollställa ett lösenord eller tillhandahålla standardutrustning till nyanställda. RFCs krävs inte för att implementera standardförändringar och de loggas och följs upp med en annan mekanism, så som <i>tjänstebegäran</i> . Se även <i>Förändringsmodell</i> .
Standard Operating Procedures (SOP)	Standard Operating Procedures (SOP)	(Service Operation) Procedurer som används i hantering av <i>IT-drift</i> .
Standby	Standby	(Service Design) Termen används för att åsyfta resurser som inte behövs för att leverera <i>IT-tjänster</i> i produktion, utan finns tillgängliga för att stödja en <i>IT Service Continuity Plan</i> . Exempel på detta är ett standby-datacenter som underhålls för att ge stöd för <i>Hot Standby</i> , <i>Warm Standby</i> eller <i>Cold Standby</i> .
Statement of requirements (SOR)	Kravspecifikation	(Service Design) Ett <i>dokument</i> som innehåller alla <i>krav</i> för ett produktköp eller en ny eller förändrad <i>IT-tjänst</i> . Se även <i>Terms of Reference</i> .
Status	Status	Namnet på ett obligatoriskt fält i många typer av <i>poster</i> . Det visar nuvarande status i <i>livscykeln</i> hos ett <i>konfigurationsobjekt</i> , d v s <i>incidenter</i> , <i>problem</i> etc.
Status Accounting	Statusredovisning	(Service Transition) Den aktivitet som ansvarar för att registrera och rapportera om <i>livscykeln</i> hos varje <i>konfigurationsobjekt</i> .
Storage Management	Storage Management	(Service Operation) Den process som ansvarar för att hantera lagring och underhåll av data under hela dess livscykel.
Strategic	Strategisk	(Service Strategy) Den högsta av tre nivåer för <i>planering</i> och leverans (<i>strategisk</i> , <i>taktisk</i> , <i>operationell</i>). <i>Strategiska aktiviteter</i> omfattar att sätta <i>mål</i> och <i>planera</i> långsiktigt för att uppnå den övergripande <i>visionen</i> .
Strategy	Strategi	(Service Strategy) En <i>strategisk plan</i> utformad för att uppnå definierade <i>mål</i> .
Super User	Expertanvändare	(Service Operation) En <i>användare</i> som hjälper andra <i>användare</i> och som assisterar i kommunikationen med <i>Service Desk</i> och andra delar av <i>IT-tjänstleverantören</i> . Expertanvändare hjälper vanligtvis till vid mindre <i>incidenter</i> och utbildning.
Supplier	Leverantör	(Service Strategy) (Service Design) En <i>tredje part</i> som ansvarar för att leverera varor eller <i>tjänster</i> som krävs för att leverera en <i>IT-tjänst</i> . Exempel på leverantörer är hårdvaru- och mjukvaruleverantörer, nätverks- och telekomleverantörer och <i>outsourcing</i> -organisationer. Se även <i>Underbyggande kontrakt</i> , <i>Supply Chain</i> .

Supplier and Contract Database (SCD)	Leverantörs- och kontraktsdatabas	(Service Design) En databas eller ett strukturerat <i>dokument</i> som används för att hantera <i>leverantörskontrakt</i> genom hela livscykeln. SCD innehåller alla viktiga <i>attribut</i> rörande <i>leverantörskontrakt</i> och ska utgöra en del av <i>Service Knowledge Management System</i>
Supplier Management	Supplier Management	(Service Design) Den process som ansvarar för att säkerställa att alla <i>kontrakt</i> med <i>leverantörer</i> stöder <i>verksamhetens</i> behov och att alla <i>leverantörer</i> uppfyller sina avtal
Supply Chain	Supply Chain	(Service Strategy) De aktiviteter i <i>värdekedjan</i> som utförs av <i>underleverantörer</i> . En Supply Chain omfattar vanligtvis flera <i>leverantörer</i> som var och en adderar värde till produkten eller <i>tjänsten</i> . Se <i>Value Network</i> .
Support Group	Supportgrupp	(Service Operation) En grupp människor med tekniska färdigheter. Supportgrupper levererar det <i>tekniska stöd</i> som behövs i alla IT Service Management-processerna. Se även <i>Technical Management</i> .
Support Hours	Supporttider	(Service Design) (Service Operation) De tider som <i>användare</i> kan få hjälp. Oftast är det samma tider som <i>Service Desk</i> är tillgänglig. Supporttiderna skall vara definierade i ett <i>tjänstenivåavtal</i> och kan skilja sig från tjänstens <i>Service Hours</i> . Tjänsten kan till exempel vara tillgänglig 24 timmar om dygnet, medan <i>supporttiden</i> är 7 till 19.
Supporting Service	Understödjande tjänst	(service Strategy) En tjänst som möjliggör eller förbättrar en kärnservice, till exempel en <i>katalogtjänst</i> eller <i>backup</i> . Se även <i>Tjänstepaket</i> .
SWOT Analysis	SWOT-analys	(Continual Service Improvement) En teknik som granskar och analyserar interna styrkor och svagheter i en <i>organisation</i> och de yttre möjligheter och hot den står inför. SWOT är en förkortning av engelskans Strengths, Weaknesses, Opportunities och Threats.
System	System	Ett antal relaterade saker som samarbetar för att uppnå ett övergripande mål, till exempel: <ul style="list-style-type: none"> – Ett <i>datasystem</i> som innehåller hårdvara, mjukvara och <i>tillämpningar</i>. – Ett ledningssystem som innehåller flera <i>processer</i> som planeras och hanteras tillsammans, till exempel ett <i>Quality Management-system</i>. – Ett databassystem eller operativsystem som innehåller flera mjukvarumoduler som är framtagna för att utföra ett antal relaterade funktioner.
System Management Tactical	System Management Taktisk	Den del av <i>IT Service Management</i> som fokuserar på hanteringen av <i>IT-infrastrukturen</i> snarare än på processer. Den mellersta av de tre nivåerna för planering och leverans (<i>strategisk, taktisk, operationell</i>). <i>Taktiska aktiviteter</i> omfattar planering på halvlång sikt för att uppnå specifika mål, vanligtvis under en period av några veckor eller upp till en månad.
Tag	Beteckning	(Service Strategy) En kort kod som används för att identifiera en kategori. Beteckningarna EC1, EC2 och EC3 skulle till exempel kunna användas för att identifiera olika resultat för kunden när man analyserar och jämför strategier.
Technical Management	Technical Management	(Service Operation) Funktionen som har ansvaret att tillhandahålla tekniska färdigheter i supporten av IT-tjänster och i hanteringen av IT-infrastrukturen. Technical Management definierar supportgruppernas roller samt de verktyg, processer och procedurer som krävs.
Technical Observation (TO)	Technical Observation (TO)	(Continual Service Improvement) En teknik som används i <i>Service Improvement</i> , vid utredning av <i>problem</i> och i <i>Availability Management</i> . Teknisk supportpersonal träffas för att övervaka beteende och <i>prestanda</i> hos en <i>IT-tjänst</i> och ger rekommendationer för förbättringar.

Technical Service	Teknisk Service	Synonym för <i>infrastrukturtjänster</i> .
Technical Support	Teknisk Support	Synonym för <i>Technical Management</i> .
Tension Metrics	Spänningsmätetal	(Continual Service Improvement) En mängd relaterade <i>mätetal</i> där förbättringar av ett <i>mätetal</i> innebär försämring av ett annat. <i>Spänningsmätetal</i> tas fram för att säkerställa att en lämplig balans upprätthålls.
Terms Of Reference (TOR)	Terms Of Reference	(Service Design) Ett <i>dokument</i> som specificerar <i>krav, omfattning, leveranser, resurser</i> och <i>planering</i> för ett <i>projekt</i> eller en <i>aktivitet</i> .
Test	Test	(Service Transition) En <i>aktivitet</i> som säkerställer att ett konfigurationsobjekt, en tjänst, en process, etc. uppfyller sin specifikation eller överenskomna krav. Se även <i>Validering och testning av tjänst, Acceptans</i> .
Test Environment	Testmiljö	(Service Transition) En kontrollerad <i>miljö</i> som används för att testa <i>konfigurationsobjekt, IT-tjänster, processer</i> , etc.
Third Party	Tredje part	En person, grupp eller verksamhet som inte är del av ett <i>tjänstenivåavtal</i> för en <i>IT-tjänst</i> , men som krävs för att säkerställa en lyckad leverans av tjänsten. Exempel kan vara programvaruleverantörer, företag som underhåller hårdvara, eller fastighetsavdelningen som tillhandahåller lokalen. Kraven för tredje part specificeras ofta i <i>Underbyggande kontrakt</i> och <i>Driftsnivåavtal</i> .
Third-line Support	Tredje linjens support	(Service Operation) Tredje nivån i en hierarki av <i>supportgrupper</i> inblandade i lösningen av <i>incidenter</i> och utredningen av <i>problem</i> . För varje nivå finns det mer specialistkunskap, mer tid eller bättre tillgång till andra resurser.
Threat	Hot	Någonting som kan utnyttja en <i>sårbarhet</i> . En potentiell orsak till en <i>Incident</i> kan anses vara ett hot. En brand är till exempel ett hot mot brandfarliga golvmattor. Begreppet används ofta inom <i>Information Security Management</i> och inom <i>IT Service Continuity Management</i> , men är även tillämpligt inom <i>Problem Management</i> och <i>Availability Management</i> .
Threshold	Tröskelvärde	Värdet på ett <i>mätetal</i> som ska orsaka att ett larm genereras eller management åtgärd vidtages, till exempel "Incident med Prioritet 1 inte löst inom 4 timmar", "fler än 5 mjuka diskfel under en timme" eller "fler än 10 misslyckade förändringar under en månad".
Throughput	Throughput	(Service Design) Ett mått på antalet <i>transaktioner</i> eller andra operationer utförda under en given tid, till exempel 5000 epostmeddelanden skickade per timme eller 200 disk I/O per sekund.
Total Cost of Ownership (TCO)	Total Cost of Ownership (TCO)	(Service Strategy) En metod som hjälper till med investeringsbeslut. TCO tar hänsyn till kostnaden att äga under hela livscykeln hos ett konfigurationsobjekt, inte bara den initiala kostnaden eller inköpspriset. Se även <i>Total Cost of Utilization</i> .
Total Cost of Utilization (TCU)	Total Cost of Utilization (TCU)	(Service Strategy) En metod som skapar underlag för investerings- och Service Sourcing-beslut. TCU tar hänsyn till en kunds hela kostnad för en IT-tjänst under hela dess livscykel. Se även <i>Total Cost of Ownership</i> .
Total Quality Management (TQM)	Total Quality Management (TQM)	(Continual Service Improvement) En metod för att åstadkomma en kontinuerlig förbättring med hjälp av ett <i>Quality Management System</i> . TQM etablerar en kultur som involverar alla människor i en <i>organisation</i> i en process av kontinuerlig övervakning och förbättring.
Transaction	Transaktion	En separat <i>funktion</i> utförd av en IT-tjänst, till exempel en överföring av pengar från en bank till en annan. En enstaka transaktion kan involvera flera tillägg, borttaganden och modifieringar av data. Antingen utförs alla steg eller så utförs ingenting.

Transition	Övergång	(Service Transition) En förändring i status, motsvarande förändringen av en <i>IT-tjänst</i> eller annat <i>konfigurationsobjekt</i> från en status till en annan i <i>livscykeln</i> .
Transition Planning and Support	Transition Planning and Support	(Service Transition) Den process som ansvarar för att planera alla Service Transition-processer och koordinera de resurser de behöver. Dessa Service Transition-processer är <i>Change Management, Service Asset and Configuration Management, Release och Deployment Management, Validering och Testning av tjänst, Utvärdering</i> och <i>Knowledge Management</i> .
Trend Analysis	Trendanalys	(Continual Service Improvement) Analys av data för att identifiera tidsrelaterade mönster. Trendanalys används i <i>Problem Management</i> för att identifiera vanliga fel eller ömtåliga <i>konfigurationsobjekt</i> och i <i>Capacity Management</i> som ett <i>modelleringsverktyg</i> för att förutsäga framtida beteende. Det används också som ett management-verktyg för att identifiera svagheter i <i>IT Service Management</i> -processer.
Tuning	Tuning	Den aktivitet som ansvarar för att planera förändringar så att resurserna används på effektivast möjliga sätt. Tuning är en del av <i>Performance Management</i> som också inkluderar <i>Prestandaövervakning</i> och implementationen av de begärda <i>förändringarna</i> .
Type I Service Provider	Typ I tjänsteleverantör	(Service Strategy) En <i>intern tjänsteleverantör</i> som är en del av en <i>affärsenhet</i> . Det kan finnas flera <i>Typ I tjänsteleverantörer</i> inom en <i>organisation</i> .
Type II Service Provider	Typ II tjänsteleverantör	(Service Strategy) En <i>intern tjänsteleverantör</i> som tillhandahåller delade <i>IT-tjänster</i> till fler än en <i>affärsenhet</i> .
Type III Service Provider	Typ III tjänsteleverantör	(Service Strategy) En <i>tjänsteleverantör</i> som tillhandahåller <i>IT-tjänster</i> till <i>externa kunder</i> .
Underpinning Contract (UC)	Underbyggande kontrakt	(Service Design) Ett kontrakt mellan en <i>IT-tjänsteleverantör</i> och <i>tredje part</i> . <i>Tredje part</i> tillhandahåller varor eller <i>tjänster</i> som stödjer leveransen av <i>IT-tjänster</i> till en kund. Det <i>underbyggande kontraktet</i> specificerar de riktmärken och ansvarsområden som krävs för att uppfylla överenskomna <i>tjänstenivåer</i> i ett <i>tjänstenivåavtal</i> .
Unit Cost	Enhetskostnad	(Service Strategy) Kostnaden för <i>IT-tjänsteleverantören</i> att tillhandahålla en enstaka <i>komponent</i> av en <i>IT-tjänst</i> , till exempel kostnaden för en PC eller för en enda <i>transaktion</i> .
Urgency	Brådska	(Service Transition)(Service Design) Ett mått på hur länge det dröjer tills en incident, ett problem eller en förändring påverkar verksamheten betydligt. En incident med hög påverkan kan till exempel ha en låg siffra för brådska om påverkan på verksamheten inte uppstår förrän vid slutet av det finansiella året. Påverkan och brådska används för att bestämma prioritet.
Usability	Användbarhet	(Service Design) Ett mått på hur enkelt det är att använda en <i>applikation</i> , produkt eller <i>IT-tjänst</i> . <i>Användbarheten</i> är ofta inkluderad i <i>kravspecifikationen</i> .
Use Case	Användarfall	(Service Design) En metod som används för att definiera <i>krävd</i> funktionalitet och mål och för att <i>utforma tester</i> . <i>Användarfall</i> definierar realistiska scenarier som beskriver interaktionen mellan <i>användare</i> och en <i>IT-tjänst</i> eller annat system. Se även <i>Change Case</i> .
User	Användare	En person som använder <i>IT-tjänster</i> på daglig basis. Användare skiljs från kunder, eftersom vissa kunder inte använder <i>IT-tjänsterna</i> direkt.
User Profile (UP)	Användarprofil	(Service Strategy) Ett mönster i <i>användarefterfrågan</i> för en <i>IT-tjänst</i> . Varje användarprofil inkluderar en eller flera <i>Mönster i verksamhetsaktiviteter</i> .
Utility	Nytta, användbarhet	(Service Strategy) Funktionalitet hos en produkt eller tjänst som tillgodoser ett visst behov. <i>Nytta</i> är ofta sammanfattat med "vad den gör". Se även <i>Tjänstenytta</i> .

Validation	Validering	(Service Transition) En <i>aktivitet</i> som säkerställer att en ny eller ändrad tjänst, process, plan eller annan leverans tillgodoser behoven hos verksamheten. Validering säkerställer att verksamhetskraven uppfylls även om dessa har ändrats sedan den ursprungliga <i>designen</i> . Se även <i>Verifikation, Acceptans, Kvalifikation, Validering och Testning av tjänst</i> .
Value Chain	Värdekedja	(Service Strategy) En sekvens av processer som skapar en produkt eller tjänst som är av värde för en kund. Varje steg i sekvensen bygger på föregående steg och bidrar till den övergripande produkten eller <i>tjänsten</i> . Se även <i>Värdenätverk</i> . Ett informellt mått på <i>kostnadseffektivitet</i> . <i>Värdet för pengar</i> baseras ofta på en jämförelse mellan kostnaden för olika alternativ. Se även <i>Cost Benefit Analysis</i> .
Value for Money	Värde för pengar	
Value Network	Värdenätverk	(Service Strategy) En komplex uppsättning <i>relationer</i> mellan två eller flera grupper eller <i>organisationer</i> . Värde genereras genom utbyte av kunskap, information, varor eller tjänster. Se även <i>Värdekedja, Partnerskap</i> .
Value on Investment (VOI)	Investeringsvärde	(Continual Service Improvement) Ett mått på den förväntade fördelen med en investering. Termen avser både finansiella och immateriella fördelar, se <i>Avkastning på investering</i> .
Variable Cost	Variabel kostnad	(Service Strategy) En kostnad som beror på hur mycket <i>IT-tjänsten</i> används, hur många produkter som produceras, antal och typ av användare eller något som inte kan beslutas på förhand. Se även <i>Variabel kostnadsdynamik</i> .
Variable Cost Dynamics	Variabel kostnadsdynamik	(Service Strategy) En metod för att förstå hur den totala <i>kostnaden</i> påverkas av de många komplexa, variabla element som bidrar till leveransen av <i>IT-tjänsten</i> .
Variance	Varians	Skilnaden mellan det planerade och det faktiska mätta värdet. Används ofta i <i>Financial Management, Capacity Management</i> och <i>Service Level Management</i> , men kan tillämpas inom fler områden där <i>planer</i> redan finns på plats.
Warm Standby Warranty	Warm standby Garanti	Synonym för <i>mellanliggande återställning</i> .
Verification	Verifikation	(Service Transition) En <i>aktivitet</i> som säkerställer att en ny eller förändrad <i>IT-tjänst</i> , process, plan eller annan leverans är komplett, riktig, pålitlig och uppfyller design-specifikationen. Se även <i>Validering, Acceptans, Validering och testning av tjänst</i> .
Verification and Audit	Verifikation och revision	(Service Transition) De aktiviteter som säkerställer att informationen i CMDB är riktig och att alla <i>konfigurationsobjekt</i> har identifierats och registrerats i CMDB. Verifikationen inkluderar rutinkontroller som är en del av andra <i>processer</i> , till exempel att kontrollera serienumret på en PC när användaren loggar en incident. <i>Revision</i> är en periodisk och formell kontroll.
Version	Version	(Service Transition) En version används för att identifiera en specifik <i>baslinje</i> hos ett <i>konfigurationsobjekt</i> . Versioner använder vanligtvis en namnkonvention som möjliggör identifiering av sekvens eller datum för varje baslinje. Löneapplikation version 3 innehåller till exempel uppdaterad funktionalitet från version 2.
Vision	Vision	En beskrivning av vad <i>organisationen</i> planerar att bli i framtiden. En vision skapas av de högre cheferna och används för att påverka <i>kultur</i> och <i>strategisk planering</i> .
Vital Business Function (VBF)	Vital Verksamhetsfunktion	(Service Design) En <i>funktion</i> av en <i>verksamhetsprocess</i> som är kritisk för verksamhetens framgång. Vitala verksamhetsfunktioner är viktiga att beakta i <i>Business Continuity Management, IT Service Continuity Management</i> och <i>Availability Management</i> .

Work in Progress (WIP)	Work in Progress (WIP)	En <i>status</i> som betyder att <i>aktiviteter</i> har startats men att de ännu inte är kompletta. Termen används ofta för status på <i>incidenter, problem, förändringar</i> etc.
Work Instruction	Arbetsinstruktioner	Ett <i>dokument</i> som innehåller detaljerade instruktioner som specificerar exakt vilka steg som skall följas för att genomföra en <i>aktivitet</i> . <i>Arbetsinstruktioner</i> innehåller många fler detaljer än en <i>procedur</i> och skapas endast om mycket detaljerad information behövs.
Workaround	Tillfällig lösning	(Service Operation) Att reducera eller eliminera påverkan hos en incident eller ett problem som ännu saknar en fullständig lösning, till exempel genom att starta om ett <i>konfigurationsobjekt</i> . <i>Tillfälliga lösningar</i> för problem dokumenteras i <i>känt fel-poster</i> . <i>Tillfälliga lösningar</i> för <i>incidenter</i> som inte har någon associerad problempost dokumenteras i incidentens post.
Workload	Arbetsbelastning	De resurser som krävs för att leverera en identifierbar del av en <i>IT-tjänst</i> . Arbetsbelastning kan kategoriseras av användare, grupper av användare eller funktioner inom en IT-tjänst. Detta underlag används sedan i analys och hantering av <i>kapacitet, prestanda</i> och användandet av konfigurationsobjekt och <i>IT-tjänster</i> . Termen används ibland som en synonym till Throughput.
Vulnerability	Sårbarhet	En svaghet som kan utnyttjas av ett <i>hot</i> , till exempel en öppen port i en brandvägg, ett lösenord som aldrig ändras, eller en brännbar matta. En <i>kontroll</i> som saknas är också en sårbarhet.