

ITIL® Foundation

ITIL 4-editie

Woordenlijst

[AXELOS.com](https://www.axelos.com)

Woordenlijst van begrippen en definities

Term	Definition	Begrip	Definitie
acceptance criteria	A list of minimum requirements that a service or service component must meet for it to be acceptable to key stakeholders.	acceptatiecriteria	Een lijst van de minimale vereisten waaraan een service of component van een service moet voldoen om acceptabel te zijn voor de belangrijkste stakeholders.
Agile	An umbrella term for a collection of frameworks and techniques that together enable teams and individuals to work in a way that is typified by collaboration, prioritization, iterative and incremental delivery, and timeboxing. There are several specific methods (or frameworks) that are classed as Agile, such as Scrum, Lean, and Kanban.	Agile	Een overkoepelend begrip voor een verzameling frameworks en technieken waarmee teams en individuen hun werkzaamheden kunnen uitvoeren op een manier die wordt gekenmerkt door samenwerking, prioritering, iteratieve en incrementele oplevering en timeboxen. Verschillende specifieke methoden (of frameworks) worden als agile aangemerkt, waaronder Scrum, Lean en Kanban.
architecture management practice	The practice of providing an understanding of all the different elements that make up an organization and how those elements relate to one another.	architecture management practice / architectuurmanagement practice	De practice om inzicht te geven in alle verschillende elementen waaruit een organisatie bestaat en hoe deze elementen betrekking hebben op elkaar.
asset register	A database or list of assets, capturing key attributes such as ownership and financial value.	asset register / activaregister	Een database of een lijst van assets, waarin belangrijke attributen zijn vastgelegd, zoals eigenaarschap en financiële waarde.
availability	The ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required.	beschikbaarheid	De mogelijkheid van een IT-service of een ander configuratie-item om, wanneer nodig, de overeengekomen functie uit te voeren.
availability management practice	The practice of ensuring that services deliver agreed levels of availability to meet the needs of customers and users.	availability management practice / beschikbaarheids-management practice	De practice om ervoor te zorgen dat services de overeengekomen beschikbaarheidsniveaus opleveren om aan de behoeften van klanten en gebruikers te voldoen.

Term	Definition	Begrip	Definitie
baseline	A report or metric that serves as a starting point against which progress or change can be assessed.	baseline / nulmeting	Een rapportage of metric die als een startpunt dient waartegen een vooruitgang of change kan worden beoordeeld.
best practice	A way of working that has been proven to be successful by multiple organizations.	best practice	Een werkwijze waarvan het succes door meerdere organisaties is bewezen.
big data	The use of very large volumes of structured and unstructured data from a variety of sources to gain new insights.	big data	Het gebruik van zeer grote hoeveelheden gestructureerde en ongestructureerde gegevens uit verschillende bronnen met als doel nieuwe inzichten te verkrijgen.
business analysis practice	The practice of analysing a business or some element of a business, defining its needs and recommending solutions to address these needs and/or solve a business problem, and create value for stakeholders.	business analyse practice / bedrijfsanalyse practice	De practice van het analyseren van een business of een onderdeel van een business, het definiëren van de bijbehorende behoeften en het aanbevelen van oplossingen om deze behoeften aan te pakken en/of een businessprobleem op te lossen, en waarde voor stakeholders te creëren.
business case	A justification for expenditure of organizational resources, providing information about costs, benefits, options, risks, and issues.	business case	Een rechtvaardiging voor de besteding van bedrijfsresources met informatie over kosten, benefits, opties, risico's en mogelijke issues.
business impact analysis (BIA)	A key activity in the practice of service continuity management that identifies vital business functions and their dependencies.	business impact analysis (BIA)	Een belangrijke activiteit in de practice van servicecontinuïteitsmanagement die essentiële businessfuncties en hun afhankelijkheden identificeert.
business relationship manager (BRM)	A role responsible for maintaining good relationships with one or more customers.	business relationship manager (BRM) / klantrelatiebeheerder	Een rol die verantwoordelijk is voor het onderhouden van de relatie met een of meer klanten.
call	An interaction (e.g. a telephone call) with the service desk. A call could result in an incident or a service request being logged.	telefoongesprek	Een interactie (bijvoorbeeld een telefoongesprek) met de servicedesk. Een telefoongesprek kan resulteren in het loggen van een incident of een servicerequest.

Term	Definition	Begrip	Definitie
call/contact centre	An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing calls and other interactions.	callcenter / contactcenter	Een organisatie of businessunit waarin grote aantallen inkomende en uitgaande telefoongesprekken worden verwerkt.
capability	The ability of an organization, person, process, application, configuration item, or IT service to carry out an activity.	vermogen om	De mogelijkheid van een organisatie, persoon, proces, toepassing, configuratie-item of IT-service om een activiteit uit te voeren.
capacity and performance management practice	The practice of ensuring that services achieve agreed and expected performance levels, satisfying current and future demand in a cost-effective way.	capacity and performance management practice / capaciteits- en prestatie management practice	De practice om ervoor te zorgen dat services aan de afgesproken en verwachte prestatievereisten voldoen en de huidige en toekomstige vraag op een kosteneffectieve manier vervullen.
capacity planning	The activity of creating a plan that manages resources to meet demand for services.	capaciteitsplanning	De activiteit om een plan te maken om daarmee de resources te managen die nodig zijn om aan de vraag naar services te voldoen.
change	The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services.	change	De toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles wat een direct of indirect effect kan hebben op services.
change authority	A person or group responsible for authorizing a change.	change authority / wijzigingsautoriteit	Een persoon of groep die verantwoordelijk is voor het autoriseren van een change.
change enablement practice	The practice of ensuring that risks are properly assessed, authorizing changes to proceed and managing a change schedule in order to maximize the number of successful service and product changes.	change enablement practice / doorvoeren van wijzigingen practice	De practice die ervoor zorgt dat risico's goed worden beoordeeld, changes worden goedgekeurd en het wijzigingsplan wordt gemanaged, zodat het aantal succesvolle changes in producten en services wordt gemaximaliseerd.
change model	A repeatable approach to the management of a particular type of change.	change model / wijzigingsmodel	Een herhaalbare aanpak voor het managen van een bepaald type change.
change schedule	A calendar that shows planned and historical changes.	wijzigingsplan	Een kalender die geplande en historische changes weergeeft.
charging	The activity that assigns a price for services.	doorbelasting	De activiteit waarbij een prijs wordt toegewezen aan services.

Term	Definition	Begrip	Definitie
cloud computing	A model for enabling on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources that can be rapidly provided with minimal management effort or provider interaction.	cloud computing	Een model om on-demand netwerktoegang mogelijk te maken tot een gedeelde pool van configureerbare computerresources die snel en met minimale managementinspanningen of providerinteractie kunnen worden geleverd.
compliance	The act of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	compliance	De handeling om ervoor te zorgen dat een norm of een reeks richtlijnen wordt gevolgd, of dat de degelijke, consistente boekhouding wordt gevoerd of andere practices worden gebruikt.
confidentiality	A security objective that ensures information is not made available or disclosed to unauthorized entities.	vertrouwelijkheid	Een doelstelling op het gebied van security die ervoor zorgt dat informatie niet beschikbaar komt of openbaar wordt gemaakt voor ongeautoriseerde entiteiten.
configuration	An arrangement of configuration items (CIs) or other resources that work together to deliver a product or service. Can also be used to describe the parameter settings for one or more CIs.	configuratie	Een samenstelling van configuratie-items (CI's) of andere resources die onderling samenwerken om een product of service op te leveren. Wordt ook gebruikt om de parameterinstellingen van een of meer configuratie-items (CI's) te beschrijven.
configuration item (CI)	Any component that needs to be managed in order to deliver an IT service.	configuratie-item (CI)	Iedere component die moet worden gemanaged voor de oplevering van een IT-service.
configuration management database (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also maintains the relationships between configuration records.	configuration management database (CMDB)	Een database die wordt gebruikt om de configuration records op te slaan gedurende hun levenscyclus. De CMDB onderhoudt ook de relatie tussen configuration records.
configuration management system (CMS)	A set of tools, data, and information that is used to support service configuration management.	configuration management system / configuratiemanagementsysteem (CMS)	Een geheel van instrumenten, gegevens en informatie dat wordt gebruikt ter ondersteuning van het serviceconfiguratiemanagement.

Term	Definition	Begrip	Definitie
configuration record	A record containing the details of a configuration item (CI). Each configuration record documents the lifecycle of a single CI. Configuration records are stored in a configuration management database.	configuration record / configuratieregistratie	Een record dat de details van een configuratie-item (CI) bevat. Elke configuration record legt de levenscyclus van een afzonderlijk CI vast. Configuration records worden opgeslagen in een configuratiemanagementdatabase.
continual improvement practice	The practice of aligning an organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and improvement of all elements involved in the effective management of products and services.	continual improvement practice / voortdurend verbeteren practice	De practice om de practices en services van een organisatie af te stemmen op veranderende businessbehoefte door het voortdurend aanwijzen en verbeteren van alle elementen die betrokken zijn bij het effectieve management van producten en services.
continuous deployment	An integrated set of practices and tools used to deploy software changes into the production environment. These software changes have already passed pre-defined automated tests.	continuous deployment / continue uitrol	Een geïntegreerde reeks practices en tools die worden gebruikt om softwarechanges in de productieomgeving te implementeren. Deze softwarechanges hebben vooraf gedefinieerde, geautomatiseerde tests reeds doorstaan.
continuous integration / continuous delivery	An integrated set of practices and tools used to merge developers' code, build and test the resulting software, and package it so that it is ready for deployment.	continue integratie / continue levering	Een geïntegreerde reeks practices en tools die worden gebruikt om de code van ontwikkelaars samen te voegen, de resulterende software te bouwen, te testen en te packagen, zodat deze klaar is voor uitrol.
control	The means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved, or that a process is followed.	control / beheersing	Een middel om een risico te beheersen en ervoor te zorgen dat een businessdoelstelling wordt gerealiseerd of dat een proces wordt gevolgd.
cost	The amount of money spent on a specific activity or resource.	kosten	De hoeveelheid geld die is uitgegeven aan een bepaalde activiteit of resource.
cost centre	A business unit or project to which costs are assigned.	cost centre / kostenplaats	Een businessunit of project waaraan kosten worden toegerekend.
critical success factor (CSF)	A necessary precondition for the achievement of intended results.	kritieke succesfactor (CSF)	Een noodzakelijke voorwaarde voor het bereiken van de beoogde resultaten.

Term	Definition	Begrip	Definitie
culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices.	cultuur	Een reeks waarden die door een groep mensen wordt gedeeld, waaronder verwachtingen over hoe mensen zich moeten gedragen, hun ideeën, overtuigingen en practices.
customer	The role that defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	klant	De rol die de vereisten voor een service bepaalt en verantwoordelijk is voor de uitkomsten die uit de serviceconsumptie voortvloeien.
customer experience (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a service customer.	klantenervaringen (CX)	Het geheel van functionele en emotionele interacties met een service en serviceprovider die door klanten worden ervaren.
dashboard	A real-time graphical representation of data.	dashboard	Een grafische reallimeweergave van gegevens.
deliver and support	The value chain activity that ensures services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations.	oplevering en ondersteuning	De waardeketenactiviteit die ervoor zorgt dat services worden opgeleverd en ondersteund volgens overeengekomen specificaties en verwachtingen van stakeholders.
demand	Input to the service value system based on opportunities and needs from internal and external stakeholders.	de vraag	De invoer in het servicewaardesysteem op basis van mogelijkheden en behoeften van interne en externe stakeholders.
deployment	The movement of any service component into any environment.	uitrol	De verplaatsing van een component van een service naar elke willekeurige omgeving.
deployment management practice	The practice of moving new or changed hardware, software, documentation, processes, or any other service component to live environments.	deployment management practice / uitrolmanagement practice	De practice waarbij nieuwe of gewijzigde hardware, software, documentatie, processen of enige andere componenten van services naar een productieomgevingen te verplaatsen.
design and transition	The value chain activity that ensures products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs, and time to market.	ontwerp en transitie	De waardeketenactiviteit die ervoor zorgt dat producten en services voortdurend aan de verwachtingen van stakeholders voldoen wat betreft de kwaliteit, kosten en time-to-market.

Term	Definition	Begrip	Definitie
design thinking	A practical and human-centred approach used by product and service designers to solve complex problems and find practical and creative solutions that meet the needs of an organization and its customers.	design thinking / ontwerpdenken	Een praktische en mensgerichte aanpak die wordt gebruikt door product- en serviceontwerpers voor het oplossen van complexe problemen en het bedenken van praktische en creatieve oplossingen die voldoen aan de behoeften van een organisatie en haar klanten.
development environment	An environment used to create or modify IT services or applications.	ontwikkelomgeving	Een omgeving die wordt gebruikt om IT-services of IT-applicaties te creëren of aan te passen.
DevOps	An organizational culture that aims to improve the flow of value to customers. DevOps focuses on culture, automation, Lean, measurement, and sharing (CALMS).	DevOps	Een organisatiecultuur die is gericht op het verbeteren van de waardeestroom naar klanten. DevOps richt zich op cultuur, automatisering, Lean, meten en delen (sharing) (CALMS).
digital transformation	The evolution of traditional business models to meet the needs of highly empowered customers, with technology playing an enabling role.	digitale transformatie	De evolutie van traditionele businessmodellen om aan de behoeften van zeer empowered klanten te voldoen, waarbij technologie een faciliterende rol speelt.
disaster	A sudden unplanned event that causes great damage or serious loss to an organization. A disaster results in an organization failing to provide critical business functions for some predetermined minimum period of time.	ramp	Een plotseling en ongepland event dat voor een organisatie grote schade of ernstig verlies veroorzaakt. Een ramp heeft tot gevolg dat een organisatie gedurende een vooraf bepaalde minimale periode geen kritische businessfuncties kan leveren.
disaster recovery plans	A set of clearly defined plans related to how an organization will recover from a disaster as well as return to a pre-disaster condition, considering the four dimensions of service management.	rampherstelplannen	Een reeks duidelijk omschreven plannen met betrekking tot hoe een organisatie van een ramp herstelt en terugkeert naar de toestand voorafgaand aan een ramp, rekening houdend met de vier dimensies van service management.
driver	Something that influences strategy, objectives, or requirements.	driver / drijfveer	Iets wat van invloed is op de strategie, doelstellingen of vereisten.
effectiveness	A measure of whether the objectives of a practice, service or activity have been achieved.	effectiviteit	Een meting die aangeeft of de doelstellingen van een practice, service of activiteit zijn behaald.

Term	Definition	Begrip	Definitie
efficiency	A measure of whether the right amount of resources have been used by a practice, service, or activity.	efficiëntie	Een meting die aangeeft of het juiste aantal resources is ingezet door een practice, service of activiteit.
emergency change	A change that must be introduced as soon as possible.	emergency change / noodwijziging	Een change die zo snel mogelijk moet worden ingevoerd.
engage	The value chain activity that provides a good understanding of stakeholder needs, transparency, continual engagement, and good relationships with all stakeholders.	engage / betrekken	De waardeketenactiviteit die begrip geeft van de behoeften van stakeholders, transparantie, voortdurende betrokkenheid en goede relaties met alle stakeholders.
environment	A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose, for example a live environment or test environment. Can also mean the external conditions that influence or affect something.	omgeving	Een deelverzameling van de IT-infrastructuur die voor een specifiek doel wordt gebruikt, zoals een operationele omgeving of testomgeving. Kan ook verwijzen naar de externe omstandigheden die iets beïnvloeden.
error	A flaw or vulnerability that may cause incidents.	error / fout	Een error of kwetsbaarheid die incidenten kan veroorzaken.
error control	Problem management activities used to manage known errors.	error control / foutbeheersing	Activiteiten in de problem management practice die worden gebruikt om known errors te managen.
escalation	The act of sharing awareness or transferring ownership of an issue or work item.	escalatie	Het delen van bewustzijn over of het overdragen van eigenaarschap van een issue of werkitem.
event	Any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item.	event / gebeurtenis	Een verandering van een toestand die betekenis heeft voor het management van een service of een ander configuratie-item.
external customer	A customer who works for an organization other than the service provider.	externe klant	Een klant die voor een andere organisatie werkt dan die van de serviceprovider.
failure	A loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output or outcome.	storing	Het verlies van de mogelijkheid om volgens een specificatie te werken of om de vereiste output of uitkomst te leveren.

Term	Definition	Begrip	Definitie
feedback loop	A technique whereby the outputs of one part of a system are used as inputs to the same part of the system.	feedback loop	Een techniek waarbij de outputs van het ene deel van het systeem worden gebruikt als invoer voor hetzelfde deel van het systeem.
four dimensions of service management	The four perspectives that are critical to the effective and efficient facilitation of value for customers and other stakeholders in the form of products and services.	vier dimensies van service management	De vier perspectieven die cruciaal zijn voor het effectief en efficiënt faciliteren van waarde in de vorm van producten en services richting klanten en andere stakeholders.
goods	Tangible resources that are transferred or available for transfer from a service provider to a service consumer, together with ownership and associated rights and responsibilities.	goederen	Materiële resources die worden overgedragen of voor overdracht beschikbaar worden gesteld door een serviceprovider voor de gebruiker van de service, tezamen met het eigenaarschap en de bijbehorende rechten en verantwoordelijkheden.
governance	The means by which an organization is directed and controlled.	governance	De wijze waarop een organisatie wordt gestuurd en hoe de organisatie wordt beheerst.
identity	A unique name that is used to identify and grant system access rights to a user, person, or role.	identiteit	Een unieke naam die wordt gebruikt voor het vaststellen en verstrekken van systeemtoegangsrechten aan een gebruiker, persoon of rol.
improve	The value chain activity that ensures continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.	verbeteren	De waardeketenactiviteit die zorgt voor een voortdurende verbetering van producten, services en practices binnen alle waardeketenactiviteiten en de vier dimensies van service management.
incident	An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.	incident	Een ongeplande onderbreking van een service of kwaliteitsvermindering van een service.
incident management	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	incident management / incidentmanagement	De practice waarbij de negatieve impact van incidenten wordt geminimaliseerd door de normale serviceverlening zo snel mogelijk te herstellen.

Term	Definition	Begrip	Definitie
information and technology	One of the four dimensions of service management. It includes the information and knowledge used to deliver services, and the information and technologies used to manage all aspects of the service value system.	informatie en technologie	Een van de vier dimensies van service management. Deze omvat de informatie en kennis die worden gebruikt voor de oplevering van services en de informatie en technologieën die worden gebruikt om alle aspecten van het service value system te managen.
information security management practice	The practice of protecting an organization by understanding and managing risks to the confidentiality, integrity, and availability of information.	information security management practice / informatiebeveiligingsmanagement practice	De practice waarbij een organisatie wordt beschermd door de risico's omtrent de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie te begrijpen en te managen.
information security policy	The policy that governs an organization's approach to information security management.	information security policy / informatiebeveiligingsbeleid	Het beleid dat de aanpak van het informatiebeveiligingsmanagement van een organisatie bestuurt.
infrastructure and platform management practice	The practice of overseeing the infrastructure and platforms used by an organization. This enables the monitoring of technology solutions available, including solutions from third parties.	infrastructure and platform management practice / infrastructuur- en platformmanagement practice	De practice voor het toezicht op de infrastructuur en platforms die door een organisatie worden gebruikt. Dit maakt de monitoring van beschikbare technologische oplossingen mogelijk, inclusief oplossingen van derden.
integrity	A security objective that ensures information is only modified by authorized personnel and activities.	integriteit	Een doelstelling wat betreft security die ervoor zorgt dat informatie alleen wordt gewijzigd door geautoriseerd personeel en geautoriseerde activiteiten.
internal customer	A customer who works for the same organization as the service provider.	interne klant	Een klant die voor dezelfde organisatie werkt waartoe de serviceprovider behoort.
Internet of Things	The interconnection of devices via the internet that were not traditionally thought of as IT assets, but now include embedded computing capability and network connectivity.	Internet of Things (IoT)	De onderlinge koppeling via het internet van apparaten die voorheen niet als IT-assets werden beschouwd, maar nu ook ingebouwde computingvermogen en netwerkconnectiviteit omvatten.

Term	Definition	Begrip	Definitie
IT asset	Any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.	IT-asset / IT-bedrijfsmiddel	Elk component met een financiële waarde die kan bijdragen aan de oplevering van een IT-product of IT-service.
IT asset management practice	The practice of planning and managing the full lifecycle of all IT assets.	IT asset management practice / IT-assetmanagement practice	De practice voor de planning en het managen van de volledige levenscyclus van alle IT-assets.
IT infrastructure	All of the hardware, software, networks, and facilities that are required to develop, test, deliver, monitor, manage, and support IT services.	IT-infrastructuur	Alle hardware, software, netwerken en faciliteiten die nodig zijn om IT-services te ontwikkelen, testen, opleveren, monitoren, managen en ondersteunen.
IT service	A service based on the use of information technology.	IT-service / IT-dienst	Een service die is gebaseerd op het gebruik van informatietechnologie.
ITIL	Best-practice guidance for IT service management.	ITIL	Uit best practices bestaande richtlijnen voor IT-service management.
ITIL guiding principles	Recommendations that can guide an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.	ITIL-richtinggevende principes	Aanbevelingen die een organisatie onder alle omstandigheden een richtlijn bieden, ongeacht changes in haar doelstellingen, strategieën, type werkzaamheden of managementstructuur.
ITIL service value chain	An operating model for service providers that covers all the key activities required to effectively manage products and services.	ITIL-servicewaardeketen	Een operating model voor serviceproviders dat alle belangrijke activiteiten omvat die nodig zijn voor een effectief management van producten en services.
Kanban	A method for visualizing work, identifying potential blockages and resource conflicts, and managing work in progress.	Kanban	Een methode voor het visualiseren van werk, het identificeren van potentiële blokkades en resourceconflicten en het managen van werk in uitvoering.
key performance indicator (KPI)	An important metric used to evaluate the success in meeting an objective.	key performance indicator (KPI) / belangrijke prestatie-indicator	Een belangrijke metric voor het beoordelen van het succes van het behalen van een doelstelling.

Term	Definition	Begrip	Definitie
knowledge management practice	The practice of maintaining and improving the effective, efficient, and convenient use of information and knowledge across an organization.	knowledge management practice / kennismanagement practice	De practice van het bijhouden en verbeteren van een effectief, efficiënt en zinnig gebruik van informatie en kennis binnen een organisatie.
known error	A problem that has been analysed but has not been resolved.	known error / onderkende fout	Een probleem dat is geanalyseerd maar nog niet is opgelost.
Lean	An approach that focuses on improving workflows by maximizing value through the elimination of waste.	Lean	Een aanpak die zich richt op het verbeteren van workflows door het maximaliseren van waarde door het elimineren van verspilling.
lifecycle	The full set of stages, transitions, and associated statuses in the life of a service, product, practice, or other entity.	levenscyclus	De volledige reeks fasen, transities en bijbehorende statussen gedurende de levenscyclus van een service, product, practice of andere entiteit.
live	Refers to a service or other configuration item operating in the live environment.	live / in productie	Verwijst naar een service of ander configuratie-item die in de operationele omgeving actief is.
live / production environment	A controlled environment used in the delivery of IT services to service consumers.	productieomgeving	Een beheerste omgeving die wordt gebruikt bij de oplevering van IT-services aan gebruikers van de service.
maintainability	The ease with which a service or other entity can be repaired or modified.	onderhoudbaarheid	Het gemak waarmee een service of andere entiteit kan worden gerepareerd of gewijzigd.
major incident	An incident with significant business impact, requiring an immediate coordinated resolution.	major incident / ernstig incident	Een incident met een aanzienlijke businessimpact, waarvoor een onmiddellijke en gecoördineerde oplossing vereist is.
management system	Interrelated or interacting elements that establish policy and objectives and enable the achievement of those objectives.	management system / managementsysteem	Aan elkaar verbonden of op elkaar inwerkende elementen die het beleid en de doelstellingen bepalen, en die de verwezenlijking van deze doelstellingen mogelijk maken.
maturity	A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of an organization, practice, or process.	volwassenheid	Een maat voor de betrouwbaarheid, efficiëntie en effectiviteit van een organisatie, practice of proces.

© AXELOS Limited 2019

Alle rechten voorbehouden.

De reproductie van dit materiaal vereist de machtiging van AXELOS Limited.

Het AXELOS-swirllogo™ is een handelsmerk van AXELOS Limited.

ITIL® is een geregistreerd handelsmerk van AXELOS Limited.

Term	Definition	Begrip	Definitie
mean time between failures (MTBF)	A metric of how frequently a service or other configuration item fails.	mean time between failures (MTBF) / gemiddelde tijd tussen storingen	Een metric waarin wordt uitgedrukt hoe vaak een service of ander configuratie-item faalt.
mean time to restore service (MTRS)	A metric of how quickly a service is restored after a failure.	mean time to restore service (MTRS) / gemiddelde tijd om een dienst te herstellen	Een metric waarin wordt uitgedrukt hoe snel een service na een storing hervat wordt.
measurement and reporting	The practice of supporting good decision-making and continual improvement by decreasing levels of uncertainty.	meting en rapportage	De practice waarbij goede besluitvorming en voortdurend verbeteren worden ondersteund door de mate van onzekerheid te verminderen.
metric	A measurement or calculation that is monitored or reported for management and improvement.	metric / meetwaarde	Een meting of berekening die wordt bewaakt of gerapporteerd voor management en verbetering.
minimum viable product (MVP)	A product with just enough features to satisfy early customers, and to provide feedback for future product development.	minimum viable product (MVP) / minimaal levensvatbaar product	Een product met net voldoende functionaliteit om vroege klanten tevreden te stellen en in staat te stellen feedback te geven voor toekomstige productontwikkeling.
mission	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization.	missie	Een korte maar volledige beschrijving van het algemene doel en de intenties van een organisatie.
model	A representation of a system, practice, process, service, or other entity that is used to understand and predict its behaviour and relationships.	model	Een weergave van een systeem, practice, proces, service of andere entiteit die wordt gebruikt om de bijbehorende gedragingen en relaties te begrijpen en te voorspellen.
modelling	The activity of creating, maintaining, and utilizing models.	modelleren	De activiteit van het maken, onderhouden en gebruiken van modellen.
monitoring	Repeated observation of a system, practice, process, service, or other entity to detect events and to ensure that the current status is known.	monitoring	Herhaalde observatie van een systeem, practice, proces, service of andere entiteit om events te detecteren en ervoor te zorgen dat de actuele status bekend is.

Term	Definition	Begrip	Definitie
monitoring and event management practice	The practice of systematically observing services and service components, and recording and reporting selected changes of state identified as events.	monitoring and event management practice / monitoring en eventmanagement practice	De practice van het systematisch observeren van (componenten van) services en het vastleggen en rapporteren van geselecteerde statuschanges die als events zijn gedefinieerd.
obtain/build	The value chain activity that ensures service components are available when and where they are needed, and that they meet agreed specifications.	verkrijgen / bouwen	De waardeketenactiviteit die ervoor zorgt dat componenten van services beschikbaar zijn wanneer en waar ze nodig zijn, en aan de overeengekomen specificaties voldoen.
operation	The routine running and management of an activity, product, service, or other configuration item.	productie	Het routinematige uitvoeren en managen van een activiteit, product, service of ander configuratie-item.
operational technology	The hardware and software solutions that detect or cause changes in physical processes through direct monitoring and/or control of physical devices such as valves, pumps, etc.	operationele technologie	De hardware- en softwareoplossingen die changes in fysieke processen detecteren of veroorzaken door directe monitoring en/of de beheersing van fysieke apparaten zoals kleppen, pompen, etc.
organization	A person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives.	organisatie	Team of groep mensen en de door hen gebruikte tools voor het uitvoeren van één of meer processen of activiteiten met verantwoordelijkheden, bevoegdheden en relaties voor het bereiken van doelstellingen.
organizational change management practice	The practice of ensuring that changes in an organization are smoothly and successfully implemented and that lasting benefits are achieved by managing the human aspects of the changes.	organizational change management practice / organisatieverandermanagement	De practice om ervoor te zorgen dat changes in een organisatie soepel en succesvol worden geïmplementeerd en dat er blijvende benefits worden behaald door de menselijke aspecten van de changes te beheren.
organizational resilience	The ability of an organization to anticipate, prepare for, respond to, and adapt to unplanned external influences.	organizational resilience / organisatieveerkracht	De mogelijkheid van een organisatie om te anticiperen op, zich voor te bereiden op, te reageren op en zich aan te passen aan ongeplande externe invloeden.

Term	Definition	Begrip	Definitie
organizational velocity	The speed, effectiveness, and efficiency with which an organization operates. Organizational velocity influences time to market, quality, safety, costs, and risks.	organizational velocity / organisatiesnelheid	De snelheid, effectiviteit en efficiëntie waarmee een organisatie werkt. Organizational velocity beïnvloedt de time-to-market, kwaliteit, veiligheid, kosten en risico's.
organizations and people	One of the four dimensions of service management. It ensures that the way an organization is structured and managed, as well as its roles, responsibilities, and systems of authority and communication, is well defined and supports its overall strategy and operating model.	organisaties en mensen	Een van de vier dimensies van service management. Zorgt ervoor dat de manier waarop een organisatie is gestructureerd en wordt gemanaged, evenals haar rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheids- en communicatiesystemen, goed is gedefinieerd, en de algemene strategie en het operation model ondersteunt.
outcome	A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.	uitkomst	Een resultaat dat door een stakeholder wordt behaald en mogelijk is gemaakt door een of meer outputs.
output	A tangible or intangible deliverable of an activity.	output	Een tastbare of niet-tastbare deliverable van een activiteit.
outsourcing	The process of having external suppliers provide products and services that were previously provided internally.	outsourcing / uitbesteding	Het proces waarbij externe leveranciers producten en services opleveren die eerder intern werden verstrekt.
partners and suppliers	One of the four dimensions of service management. It encompasses the relationships an organization has with other organizations that are involved in the design, development, deployment, delivery, support, and/or continual improvement of services.	partners en leveranciers	Een van de vier dimensies van service management. Deze omvat de relaties die een organisatie heeft met andere organisaties die betrokken zijn bij het ontwerpen, ontwikkelen, uitrollen, leveren, ondersteunen en/of voortdurend verbeteren van services.
partnership	A relationship between two organizations that involves working closely together to achieve common goals and objectives.	partnerschap	Een relatie tussen twee organisaties waarbij nauw wordt samengewerkt om gemeenschappelijke doelstellingen te behalen.
performance	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, practice, or service.	prestatie	Een meting van wat is gerealiseerd of opgeleverd door een systeem, persoon, team, practice of service.

Term	Definition	Begrip	Definitie
pilot	A test implementation of a service with a limited scope in a live environment.	pilot	Een testimplementatie van een service met een beperkte scope in een operationele omgeving.
plan	The value chain activity that ensures a shared understanding of the vision, current status, and improvement direction for all four dimensions and all products and services across an organization.	plannen	De waardeketenactiviteit die zorgt voor een gedeeld begrip van de visie, de huidige status en de verbeteringsrichting voor alle vier dimensies en alle producten en services binnen een complete organisatie.
policy	Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities.	beleid	Formeel vastgelegde managementverwachtingen en -intenties die worden gebruikt om het nemen van beslissingen en uitvoeren van activiteiten te sturen.
portfolio management practice	The practice of ensuring that an organization has the right mix of programmes, projects, products, and services to execute its strategy within its funding and resource constraints.	portfolio management practice / portfoliomanagement practice	De practice om ervoor te zorgen dat een organisatie over de juiste combinatie van programma's, projecten, producten en services beschikt om haar strategie uit te voeren binnen haar financierings- en resourcebeperkingen.
post-implementation review (PIR)	A review after the implementation of a change, to evaluate success and identify opportunities for improvement.	post-implementation review (PIR) / postimplementatie review	Een review na de implementatie van een change om het succes te beoordelen en mogelijkheden voor verbetering aan te wijzen.
practice	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	practice / praktijk	Een reeks organisatorische resources die zijn ontworpen voor het uitvoeren van werkzaamheden of het bereiken van een doelstelling.
problem	A cause, or potential cause, of one or more incidents.	problem / probleem	Een oorzaak of mogelijke oorzaak van een of meer incidenten.
problem management practice	The practice of reducing the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents, and managing workarounds and known errors.	problem management practice / problemmanagement practice	De practice van het verminderen van de waarschijnlijkheid en de impact van incidenten door werkelijke en mogelijke oorzaken van incidenten te identificeren en workarounds en known errors te managen.
procedure	A documented way to carry out an activity or a process.	procedure	Een vastgelegde manier om een activiteit of een proces uit te voeren.

© AXELOS Limited 2019

Alle rechten voorbehouden.

De reproductie van dit materiaal vereist de machtiging van AXELOS Limited.

Het AXELOS-swirllogo™ is een handelsmerk van AXELOS Limited.

ITIL® is een geregistreerd handelsmerk van AXELOS Limited.

Term	Definition	Begrip	Definitie
process	A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs. Processes define the sequence of actions and their dependencies.	proces	Een reeks onderling verbonden of op elkaar inwerkende activiteiten die invoer omzetten in outputs. Processen bepalen de volgorde van handelingen en hun afhankelijkheden.
product	A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	product	Een configuratie van de resources van een organisatie die is bedoeld om waarde voor een consument te bieden.
programme	A set of related projects and activities, and an organization structure created to direct and oversee them.	programma	Een reeks verwante projecten en activiteiten, en een organisatiestructuur die is opgezet om deze aan te sturen en te overzien.
project	A temporary structure that is created for the purpose of delivering one or more outputs (or products) according to an agreed business case.	project	Een tijdelijke structuur die is gemaakt met het doel om een of meer outputs (of producten) op te leveren volgens een overeengekomen business case.
project management practice	The practice of ensuring that all an organization's projects are successfully delivered.	project management practice / projectmanagement practice	De practice om ervoor te zorgen dat alle projecten van een organisatie succesvol worden opgeleverd.
quick win	An improvement that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort.	quick win / snel resultaat	Een verbetering waarvan verwacht wordt dat deze binnen korte tijd en met relatief weinig kosten en inspanning een rendement op de investering oplevert.
record	A document stating results achieved and providing evidence of activities performed.	record / registratie	Een document waarin de behaalde resultaten worden vermeld en bewijs wordt geleverd van uitgevoerde activiteiten.
recovery	The activity of returning a configuration item to normal operation after a failure.	herstel	De activiteit om een configuratie-item na een storing weer terug te brengen naar de normale werking.
recovery point objective (RPO)	The point to which information used by an activity must be restored to enable the activity to operate on resumption.	recovery point objective (RPO) / beoogd herstelpunt	Het punt waarnaar gegevens die door een activiteit worden gebruikt, moet worden hersteld om de activiteit te kunnen hervatten.

Term	Definition	Begrip	Definitie
recovery time objective (RTO)	The maximum acceptable period of time following a service disruption that can elapse before the lack of business functionality severely impacts the organization.	recovery time objective (RTO) / beoogde hersteltijd	De maximaal acceptabele periode die na de onderbreking van een service mag verstrijken voordat het gebrek aan businessfunctionaliteit een ernstige impact op de organisatie heeft.
relationship management practice	The practice of establishing and nurturing links between an organization and its stakeholders at strategic and tactical levels.	relationship management practice / relatiemanagement practice	De practice van het opbouwen en onderhouden van relaties op strategisch en tactisch niveau tussen een organisatie en haar stakeholders.
release	A version of a service or other configuration item, or a collection of configuration items, that is made available for use.	release	Een versie van een service of ander configuratie-item, of een verzameling configuratie-items, die voor gebruik beschikbaar is gesteld.
release management practice	The practice of making new and changed services and features available for use.	release management practice / releasemanagement practice	De practice om nieuwe en veranderde services en functionaliteiten beschikbaar te stellen voor gebruik.
reliability	The ability of a product, service, or other configuration item to perform its intended function for a specified period of time or number of cycles.	betrouwbaarheid	De mogelijkheid van een product, service of ander configuratie-item om de beoogde functie gedurende een opgegeven periode of aantal cycli uit te voeren.
request catalogue	A view of the service catalogue, providing details on service requests for existing and new services, which is made available for the user.	request catalogue / verzoekscatalogus	Een perspectief van de servicecatalogus met details over servicerequests voor bestaande en nieuwe services, die aan de gebruiker beschikbaar wordt gesteld.
request for change (RFC)	A description of a proposed change used to initiate change enablement.	request for change (RFC) / wijzigingsverzoek	Een beschrijving van een voorgestelde change die wordt gebruikt om het doorvoeren van changes te initiëren.
resolution	The action of solving an incident or problem.	oplossing	Het verhelpen van een incident of problem.

Term	Definition	Begrip	Definitie
resource	Personnel, material, finance or other entity required for the execution of an activity or the achievement of an objective. Resources used by an organization may be owned by the organization or used according to an agreement with the resource owner.	resource / middel	Personeel, materiaal, geld of een andere zaken die vereist zijn voor de uitvoering van een activiteit of het behalen van een doelstelling. Resources die door een organisatie worden gebruikt, kunnen eigendom zijn van de organisatie of worden gebruikt conform een overeenkomst met de eigenaar van de desbetreffende resources.
retire	The act of permanently withdrawing a product, service, or other configuration item from use.	uitfaseren	Het permanent buiten gebruik stellen van een product, service of ander configuratie-item.
risk	A possible event that could cause harm or loss, or make it more difficult to achieve objectives. Can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	risico	Een mogelijke event die schade of verlies kan toebrengen, of het moeilijker maakt om doelstellingen te realiseren. Risico kan ook worden gedefinieerd als onzekerheid van de uitkomst en kan worden gebruikt als maatstaf voor de waarschijnlijkheid van positieve en/of negatieve uitkomsten.
risk assessment	An activity to identify, analyse, and evaluate risks.	risico-assessment	Een activiteit voor het identificeren, analyseren en evalueren van risico's.
risk management practice	The practice of ensuring that an organization understands and effectively handles risks.	risk management practice / risicomanagement practice	De practice om ervoor te zorgen dat een organisatie risico's begrijpt en effectief aanpakt.
service	A means of enabling value co-creation by facilitating outcomes that customers want to achieve, without the customer having to manage specific costs and risks.	service / dienst	Een middel om de co-creatie van waarde mogelijk te maken door het faciliteren van uitkomsten die klanten willen bereiken, zonder dat de klant daarbij specifieke kosten en risico's hoeft te managen.
service action	Any action required to deliver a service output to a user. Service actions may be performed by a service provider resource, by service users, or jointly.	service action / serviceactie	Elke actie die nodig is om de output van een service aan een gebruiker op te leveren. Service actions kunnen worden uitgevoerd door de inzet van een resource van de serviceprovider, door gebruikers van de service of gezamenlijk.

Term	Definition	Begrip	Definitie
service architecture	A view of all the services provided by an organization. It includes interactions between the services, and service models that describe the structure and dynamics of each service.	servicearchitectuur	Een perspectief van alle services die door een organisatie worden geleverd. Het omvat interacties tussen de services en servicemodellen die de structuur en dynamiek van elke service beschrijven.
service catalogue	Structured information about all the services and service offerings of a service provider, relevant for a specific target audience.	servicecatalogus	Gestructureerde informatie over alle services en serviceaanbod van een serviceprovider, die relevant is voor een specifieke doelgroep.
service catalogue management practice	The practice of providing a single source of consistent information on all services and service offerings, and ensuring that it is available to the relevant audience.	service catalogue management practice / servicecatalogusmanagement practice	De practice om een enkele bron van consistente informatie over alle services en serviceaanbod te bieden en ervoor te zorgen dat deze beschikbaar is degenen die deze informatie nodig hebben.
service configuration management practice	The practice of ensuring that accurate and reliable information about the configuration of services, and the configuration items that support them, is available when and where needed.	service configuration management practice / serviceconfiguratiemanagement practice	De practice om ervoor te zorgen dat, wanneer en waar nodig, nauwkeurige en betrouwbare informatie beschikbaar is over de configuratie van services en de configuratie-items die deze ondersteunen.
service consumption	Activities performed by an organization to consume services. It includes the management of the consumer's resources needed to use the service, service actions performed by users, and the receiving (acquiring) of goods (if required).	serviceconsumptie	Activiteiten die door een organisatie worden uitgevoerd voor de consumptie van services. Deze omvatten het beheren van resources van de consument die nodig zijn om de service te gebruiken, service actions die door gebruikers worden uitgevoerd en het ontvangen (verwerven) van goederen (indien nodig).
service continuity management practice	The practice of ensuring that service availability and performance are maintained at a sufficient level in case of a disaster.	service continuity management practice / servicecontinuïteitsmanagement practice	De practice om ervoor te zorgen dat in het geval van een ramp de beschikbaarheid en prestaties van services op een voldoende niveau worden gehandhaafd.

Term	Definition	Begrip	Definitie
service design practice	The practice of designing products and services that are fit for purpose, fit for use, and that can be delivered by the organization and its ecosystem.	service design practice / serviceontwerp practice	De practice van het ontwerpen van producten en services die fit for purpose en fit for use zijn en door de organisatie en haar ecosysteem kunnen worden opgeleverd.
service desk	The point of communication between the service provider and all its users.	servicedesk	Het communicatiepunt tussen de serviceprovider en al zijn gebruikers.
service desk practice	The practice of capturing demand for incident resolution and service requests.	service desk practice / servicedesk practice	De practice om de vraag naar incidentoplossing en servicerequests op te vangen.
service financial management practice	The practice of supporting an organization's strategies and plans for service management by ensuring that the organization's financial resources and investments are being used effectively.	service financial management practice / financieel management van services practice	De practice om de strategieën en plannen van een organisatie voor service management te ondersteunen door ervoor te zorgen dat de financiële resources en investeringen van de organisatie effectief worden ingezet.
service level	One or more metrics that define expected or achieved service quality.	servicelevel	Een of meer metrics waarmee de verwachte of bereikte kwaliteit van services wordt gedefinieerd.
service level agreement (SLA)	A documented agreement between a service provider and a customer that identifies both services required and the expected level of service.	service level agreement (SLA) / dienstenniveau overeenkomst	Een vastgelegde overeenkomst tussen een serviceprovider en een klant, waarin zowel de vereiste services als het verwachte serviceniveau worden bepaald.
service level management practice	The practice of setting clear business-based targets for service performance so that the delivery of a service can be properly assessed, monitored, and managed against these targets.	service level management practice / servicelevelmanagement practice	De practice om duidelijke business gebaseerde doelen voor de prestaties van services vast te stellen, zodat de levering van een service goed kan worden beoordeeld, gemonitord en gemanaged met deze doelen.
service management	A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.	service management / servicemanagement	Het geheel van gespecialiseerde organisatorische vaardigheden om waarde aan klanten in de vorm van services mogelijk te maken.
service offering	A formal description of one or more services, designed to address the needs of a target consumer group. A service offering may include goods, access to resources, and service actions.	serviceaanbod	Een formele beschrijving van een of meerdere services, ontworpen om aan de behoeften van een doelgroep te voldoen. Een serviceaanbod kan goederen, toegang tot resources en service actions omvatten.

© AXELOS Limited 2019

Alle rechten voorbehouden.

De reproductie van dit materiaal vereist de machtiging van AXELOS Limited.

Het AXELOS-swirllogo™ is een handelsmerk van AXELOS Limited.

ITIL® is een geregistreerd handelsmerk van AXELOS Limited.

Term	Definition	Begrip	Definitie
service owner	A role that is accountable for the delivery of a specific service.	service-eigenaar	Een rol die eindverantwoordelijk is voor de oplevering van een bepaalde service.
service portfolio	A complete set of products and services that are managed throughout their lifecycles by an organization.	serviceportfolio	Een volledige reeks producten en services die gedurende hun hele levenscyclus door een organisatie worden gemanaged.
service provider	A role performed by an organization in a service relationship to provide services to consumers.	serviceprovider	Een rol die door een organisatie wordt uitgevoerd binnen een servicerelatie voor het leveren van services aan consumenten.
service provision	Activities performed by an organization to provide services. It includes management of the provider's resources, configured to deliver the service; ensuring access to these resources for users; fulfilment of the agreed service actions; service level management; and continual improvement. It may also include the supply of goods.	serviceverlening	Activiteiten die door een organisatie worden uitgevoerd voor het verlenen van services. Deze omvatten het beheer van de resources van de serviceprovider die zijn geconfigureerd voor de oplevering van de service; het toegankelijk maken van deze resources voor gebruikers; het uitvoeren van de overeengekomen service actions; het managen van het servicelevel; en het voortdurend verbeteren. Deze kunnen ook de verstrekking van goederen omvatten.
service relationship	A cooperation between a service provider and service consumer. Service relationships include service provision, service consumption, and service relationship management.	servicerelatie	De samenwerking tussen een serviceprovider en een gebruiker van de service. Servicerelaties omvatten serviceverlening, de consumptie van de service en het managen van de servicerelatie.
service relationship management	Joint activities performed by a service provider and a service consumer to ensure continual value co-creation based on agreed and available service offerings.	service relationship management / servicerelatiemanagement	Gezamenlijke activiteiten die door een serviceprovider en een gebruiker van de service worden uitgevoerd om te zorgen voor de voortdurende co-creatie van waarde op basis van het overeengekomen en beschikbare serviceaanbod.
service request	A request from a user or a user's authorized representative that initiates a service action which has been agreed as a normal part of service delivery.	servicerequest	Een verzoek van een gebruiker of een door de gebruiker gemachtigde vertegenwoordiger dat leidt tot een service action die, conform de overeenkomst, onderdeel is van de gewoonlijke servicelevering.

Term	Definition	Begrip	Definitie
service request management practice	The practice of supporting the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.	service request management practice / servicerequestmanagement practice	De practice om de overeengekomen kwaliteit van een service te ondersteunen door alle vooraf gedefinieerde, door de gebruiker geïnitieerde servicerequests op een effectieve en gebruikersvriendelijke manier af te handelen.
service validation and testing practice	The practice of ensuring that new or changed products and services meet defined requirements.	service validation and testing practice / servicevalidatie en testen practice	De practice om ervoor te zorgen dat nieuwe of veranderde producten en services aan gedefinieerde vereisten voldoen.
service value system (SVS)	A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation.	service value system (SVS) / servicewaardesysteem	Een model dat weergeeft hoe alle componenten en activiteiten van een organisatie samenwerken om waardecreatie te vergemakkelijken.
software development and management practice	The practice of ensuring that applications meet stakeholder needs in terms of functionality, reliability, maintainability, compliance, and auditability.	software development and management practice / softwareontwikkeling en -management practice	De practice om ervoor te zorgen dat applicaties aan de behoeften van stakeholders voldoen wat betreft functionaliteit, betrouwbaarheid, onderhoudbaarheid, compliance en controleerbaarheid.
sourcing	The activity of planning and obtaining resources from a particular source type, which could be internal or external, centralized or distributed, and open or proprietary.	sourcing / inkoop	De activiteit van het plannen en verkrijgen van resources van een bepaald type source, dat intern of extern, gecentraliseerd of gedistribueerd, en open of eigen kan zijn.
specification	A documented description of the properties of a product, service, or other configuration item.	specificatie	Een vastgelegde beschrijving van de kenmerken van een product, service of ander configuratie-item.
sponsor	The role that authorizes budget for service consumption. Can also be used to describe an organization or individual that provides financial or other support for an initiative.	sponsor	De rol die het budget voor de serviceconsumptie autoriseert. Kan ook worden gebruikt om een organisatie of persoon te beschrijven die een initiatief financieel of anderszins ondersteunt.

Term	Definition	Begrip	Definitie
stakeholder	A person or organization that has an interest or involvement in an organization, product, service, practice, or other entity.	stakeholder / belanghebbende	Een persoon of organisatie die een belang of betrokkenheid heeft bij een organisatie, product, service, practice of andere entiteit.
standard	A document, established by consensus and approved by a recognized body, that provides for common and repeated use, mandatory requirements, guidelines, or characteristics for its subject.	norm	Een document dat bij consensus is opgesteld en door een erkende instantie is goedgekeurd, en waarin verplichte vereisten, richtlijnen of kenmerken omtrent het onderwerp voor algemeen en herhaald gebruik worden verstrekt.
standard change	A low-risk, pre-authorized change that is well understood and fully documented, and which can be implemented without needing additional authorization.	standaardchange	Een vooraf geautoriseerde change met een laag risico die goed wordt begrepen en volledig is gedocumenteerd, en die zonder aanvullende autorisatie kan worden geïmplementeerd.
status	A description of the specific states an entity can have at a given time.	status	Een beschrijving van de specifieke toestanden die een entiteit op een bepaald moment kan hebben.
strategy management practice	The practice of formulating the goals of an organization and adopting the courses of action and allocation of resources necessary for achieving those goals.	strategy management practice / strategiemangement practice	De practice van het formuleren van de doelen van een organisatie, en de te ondernemen acties en de toewijzing van resources die voor het behalen van deze doelen zijn vereist.
supplier	A stakeholder responsible for providing services that are used by an organization.	leverancier	Een stakeholder die verantwoordelijk is voor het leveren van services die door een organisatie worden gebruikt.
supplier management practice	The practice of ensuring that an organization's suppliers and their performance levels are managed appropriately to support the provision of seamless quality products and services.	supplier management practice / leveranciersmanagement practice	De practice om ervoor te zorgen dat de leveranciers van een organisatie en hun prestatieniveaus op de juiste manier worden gemanaged ter ondersteuning van de levering van producten en services van naadloze kwaliteit.

Term	Definition	Begrip	Definitie
support team	A team with the responsibility to maintain normal operations, address users' requests, and resolve incidents and problems related to specified products, services, or other configuration items.	ondersteuningsteam	Een team dat verantwoordelijk is voor de handhaving van de normale productie, het afhandelen van verzoeken van gebruikers en het oplossen van incidenten en problemen met betrekking tot specifieke producten, services of andere configuratie-items.
system	A combination of interacting elements organized and maintained to achieve one or more stated purposes.	systeem	Een combinatie van op elkaar inwerkende elementen die zijn georganiseerd en onderhouden om een of meer vastgestelde doelen te bereiken.
systems thinking	A holistic approach to analysis that focuses on the way that a system's constituent parts work, interrelate, and interact over time, and within the context of other systems.	stysteemdenken	Een holistische analyse-aanpak die zich richt op de manier waarop vastgestelde delen van een systeem in de loop van de tijd en binnen de context van andere systemen werken, met elkaar in wisselwerking staan en op elkaar inwerken.
technical debt	The total rework backlog accumulated by choosing workarounds instead of system solutions that would take longer.	technische schuld	De totale herbewerkingsbacklog die is opgebouwd doordat voor workarounds is gekozen in plaats van systeemoplossingen die langer zouden duren.
test environment	A controlled environment established to test products, services, and other configuration items.	testomgeving	Een beheerste omgeving die is opgezet om producten, services en andere configuratie-items te testen.
third party	A stakeholder external to an organization.	derde partij	Een stakeholder buiten een organisatie.
throughput	A measure of the amount of work performed by a product, service, or other system over a given period of time.	throughput / doorvoer	Een meting voor de hoeveelheid werk die gedurende een bepaalde periode door een product, service of ander systeem is uitgevoerd.
transaction	A unit of work consisting of an exchange between two or more participants or systems.	transactie	Een werkeenheid die bestaat uit een uitwisseling tussen twee of meer deelnemers of systemen.
use case	A technique using realistic practical scenarios to define functional requirements and to design tests.	use case	Een techniek waarbij gebruik wordt gemaakt van realistische praktische scenario's om functionele vereisten te definiëren en tests te ontwerpen.
user	The role that uses services.	gebruiker	De rol die gebruikmaakt van services.

Term	Definition	Begrip	Definitie
user experience (UX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and a service provider as perceived by a user.	user experience (UX) / gebruikerservaring	Het geheel van functionele en emotionele interacties met een service en een serviceprovider, zoals die door een gebruiker worden ervaren.
utility	The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does' and can be used to determine whether a service is 'fit for purpose'. To have utility, a service must either support the performance of the consumer or remove constraints from the consumer. Many services do both.	utility / nut	De functionaliteit die een product of service biedt om aan een bepaalde behoefte te voldoen. Utility kan worden samengevat als 'wat de service doet' en kan worden gebruikt om te bepalen of een service 'fit for purpose' is. Voor het hebben van utility moet een service ofwel de prestaties van de consument ondersteunen ofwel beperkingen van de consument uit de weg ruimen. Vele services doen beide.
utility requirements	Functional requirements which have been defined by the customer and are unique to a specific product.	utilityvereisten	Functionele vereisten die door de klant zijn bepaald en uniek zijn voor een specifiek product.
validation	Confirmation that the system, product, service, or other entity meets the agreed specification.	validatie	De bevestiging dat het systeem, het product, de service of een andere entiteit aan de overeengekomen specificatie voldoet.
value	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	waarde	De waargenomen benefits, nut en belang van iets.
value chain activity	A step of the value chain that an organization takes in the creation of value.	waardeketenactiviteit	Een stap in de waardeketen die een organisatie onderneemt bij het creëren van waarde.
value stream	A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers.	waardestroom	Een reeks stappen die een organisatie onderneemt om producten en services te creëren en aan consumenten op te leveren.
value streams and processes	One of the four dimensions of service management. It defines the activities, workflows, controls, and procedures needed to achieve the agreed objectives.	waardestromen en -processen	Een van de vier dimensies van service management. Hierin worden de activiteiten, workflows, controls en procedures gedefinieerd die nodig zijn om de overeengekomen doelstellingen te bereiken.

Term	Definition	Begrip	Definitie
vision	A defined aspiration of what an organization would like to become in the future.	visie	Een gedefinieerd streven dat een organisatie in de toekomst zou willen bereiken.
warranty	Assurance that a product or service will meet agreed requirements. Warranty can be summarized as 'how the service performs' and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. Warranty often relates to service levels aligned with the needs of service consumers. This may be based on a formal agreement, or it may be a marketing message or brand image. Warranty typically addresses such areas as the availability of the service, its capacity, levels of security, and continuity. A service may be said to provide acceptable assurance, or 'warranty', if all defined and agreed conditions are met.	warranty / garantie	Garantie dat een product of service aan de overeengekomen vereisten voldoet. Warranty kan worden samengevat als 'hoe de service presteert' en kan worden gebruikt om te bepalen of een service 'fit for use' is. Warranty heeft vaak betrekking op servicelevels die zijn afgestemd op de behoeften van gebruikers van de service. Deze kunnen gebaseerd zijn op een formele overeenkomst, of onderdeel van een marketingboodschap of merkimago zijn. Warranty omvat doorgaans zaken als de beschikbaarheid, de capaciteit, niveaus van security en continuïteit van de desbetreffende service. Van een service kan worden gezegd dat deze een acceptabele garantie, oftewel warranty, biedt als aan alle gedefinieerde en overeengekomen voorwaarden is voldaan.
warranty requirements	Typically non-functional requirements captured as inputs from key stakeholders and other practices.	warrantyvereisten	Doorgaans niet-functionele vereisten die als invoer zijn vastgelegd door belangrijke stakeholders en door andere practices.
waterfall method	A development approach that is linear and sequential with distinct objectives for each phase of development.	watervalmethode	Een ontwikkelingsaanpak die lineair en opeenvolgend is met de afzonderlijke doelstellingen van elke ontwikkelingsfase.
work instruction	A detailed description to be followed in order to perform an activity.	werkinstructie	Een gedetailleerde beschrijving die moet worden gevolgd bij de uitvoering van een activiteit.
workaround	A solution that reduces or eliminates the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available. Some workarounds reduce the likelihood of incidents.	workaround / tijdelijke oplossing	Een oplossing die de impact vermindert of elimineert van een incident of probleem waarvoor nog geen volledige oplossing beschikbaar is. Sommige workarounds verkleinen de kans op incidenten.

Term	Definition	Begrip	Definitie
workforce and talent management practice	The practice of ensuring that an organization has the right people with the appropriate skills and knowledge and in the correct roles to support its business objectives.	workforce and talent management practice / personeelsmanagement en talentmanagement practice	De practice om ervoor te zorgen dat een organisatie over de juiste mensen met de juiste vaardigheden en kennis beschikt en die zich in de juiste rollen bevinden om haar businessdoelstellingen te ondersteunen.



PUBLIC