

ITIL terminologiliste

Versjon 1.0 – August 2009

Det er med glede vi lanserer en offisiell norsk versjon av ITIL terminologiliste! For hver term var utfordringen å få enighet om hvilken norsk term som skal brukes. Det første ordlistekomiteen gjorde var å få enighet om noen grunnprinsipper for oversettelse, og deretter arbeidet vi oss frem term for term. Til slutt oversatte vi ordforklaringene. Det ligger mye arbeid bak, men likevel forventer vi tilbakemeldinger og endringsønsker. Send oss gjerne endringsønsker og forbedringsforslag for neste utgave.

Jeg vil rette en stor takk til både komité og referansegruppe for god innsats og spennende diskusjoner. itSMF vil også takke NordicAware som lot oss ta utgangspunkt i deres forslag til norske termer. Det var til stor hjelp! Lykke til med ordlista! Nå er det bare å ta den i bruk!

Signe-Marie Hernes Bjerke, for ItSMF Norge

Ordlistekomité

Signe-Marie Hernes Bjerke	Det Norske Veritas
Jon Iden	Norges Handelshøyskole
Myrna Hatleli	Bergen kommune / IKT Drift
Stig Ellingsen	Prosesshuset AS
Stig Hoel	NordicAware
Sverre Stornes	ASP Norge
Ulf Eirik Johnsen	Helse Vest IKT
Åse Nodland	Bergen kommune / IKT Drift

Referansegruppe

Jan Eirik Olsen	Accenture
Ole-Vidar Christensen	Steria
Roar Johnsen	Ciber

Kommentarer eller innspill på terminologilisten kan sendes til itsmf@itsmf.no.

Norske oversettelsesprinsipper

Den norske ITIL terminologilisten har to hovedformål:

Formål 1) Terminologilisten skal kunne brukes ved oversettelse av bøker og eksamensspørsmål til norsk. Det er derfor viktig å bruke 1-1-prinsippet, dvs. at det kun er ett oversatt begrep per begrep.

Formål 2) Terminologilisten skal være et tilbud til de organisasjoner som bruker norsk som organisasjonsspråk, og derfor trenger prosesser og rutiner dokumentert på norsk. Terminologilista bistår dermed til konsistens med hensyn til norske ITIL begreper.

Overordnede prinsipper

1. Konsistens og konsekvens
 - a. Det oversettes kun ett ord for hver term (mht. 1-1 prinsippet i formål 1). For sammensatte termer må oversettelsen ha omtrent like mange ord
 - b. For ITIL kjernebegreper beholdes engelsk term (mht. formål 1), men anbefalt norsk term settes i parentes (mht. formål 2). Dette gjelder også akronymer.
 - c. Hvis et ord defineres som kjernebegrep ett sted, må dette gjenspeiles konsistent gjennom hele terminologilista. (Eksempel: Hvis et ord som Application ikke oversettes for Application Management, så bør konsekvensen også være, at Application Portfolio heller ikke oversettes (likevel bør ordet Application alene kunne oversettes til Applikasjon, da dette ordet er allment brukt som en del av det norske språk)
2. Engelsk vs. Norsk
 - a. Norsk brukes ved tvil om det bør brukes norsk eller engelsk term
 - b. Med ITIL kjernebegreper menes i utgangspunktet ITIL V3 funksjoner og prosessnavn, samt ISO20000 prosessnavn (f.eks. IT Operations).
 - c. Boktitler – skrives på engelsk med norsk i parentes
 - d. Egennavn som COBIT, CRAMM, PRINCE, etc. oversettes ikke.
 - e. Ved valg mellom ulike bokmålstermer velger vi gjerne en som og fungerer på nynorsk.

English Term	Definition English	Definisjon Norsk	Anbefalt term på norsk
Acceptance	Formal agreement that an IT Service , Process , Plan or other Deliverable is complete, accurate, Reliable and meets its specified Requirements . Acceptance is usually preceded by Evaluation or Testing and is often required before proceeding to the next stage of a Project or Process . See Service Acceptance Criteria .	Avtale om at en IT-tjeneste, prosess, plan eller en annen leveranse er fullført, presis, driftssikker og i henhold til definerte krav. Akseptanse følger vanligvis etter en evaluering eller testing. Akseptanse er ofte nødvendig før en kan gå videre til neste fase i et prosjekt eller i en prosess Se Service Acceptance Criteria .	Akseptanse
Access Management	(Service Operation) The Process responsible for allowing Users to make use of IT Services , data, or other Assets . Access Management helps to protect the Confidentiality , Integrity and Availability of Assets by ensuring that only authorized Users are able to access or modify the Assets . Access Management is sometimes referred to as Rights Management or Identity Management .	(Service Operation) Tilgangsstyring er prosessen ansvarlig for at brukere får tilgang til IT-tjenester, data eller andre ressurser. Tilgangsstyring bidrar til å beskytte konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet, og sikre at av ressurser kun er tilgjengelig for endring av autoriserte brukere. Tilgangsstyring blir også referert til som rettighetsstyring eller identitetsstyring.	Access Management (Tilgangsstyring)
Account Manager	(Service Strategy) A Role that is very similar to Business Relationship Manager , but includes more commercial aspects. Most commonly used when dealing with External Customers .	(Service Strategy) Kundeansvarlig er svært lik rollen Business Relationship Manager, men inkluderer mer forretningsmessige aspekter. Brukt mest for eksterne kunder.	Kundeansvarlig
Accounting	(Service Strategy) The Process responsible for identifying actual Costs of delivering IT Services , comparing these with budgeted costs, and managing variance from the Budget .	(Service Strategy) Prosessen ansvarlig for å identifisere faktiske kostnader ved å levere en IT-tjeneste, sammenligne dem med budsjetterte kostnader samt håndtere avvik fra budsjett.	Regnskapsføring
Accredited	Officially authorised to carry out a Role. For example an Accredited body may be authorised to provide training or to conduct Audits.	Offisielt autorisert til å utføre en rolle. F.eks. en akkreditert institusjon vil kunne bli autorisert til å avholde kurs eller lede revisjoner.	Akkreditert
Active Monitoring	(Service Operation) Monitoring of a Configuration Item or an IT Service that uses automated regular checks to discover the current status. See Passive Monitoring .	(Service Operation) Aktiv overvåking av en konfigurasjonsenhet eller IT-tjeneste med automatisk kontroll av gjeldende status. Se Passive Monitoring	Aktiv overvåkning
Activity	A set of actions designed to achieve a particular result. Activities are usually defined as part of Processes or Plans , and are documented in Procedures .	En sett handlinger konstruert for å oppnå et spesielt resultat. Aktivitetene er vanligvis definert som en del av prosesser eller planer og er dokumentert i prosedyrer.	Aktivitet
Agreed Service Time	(Service Design) A synonym for Service Hours , commonly used in formal	(Service Design) Avtalt driftsperiode er synonym for	Avtalt driftsperiode

	calculations of Availability . See Downtime .	tjenestetimer, vanligvis brukt i formelle beregninger av tilgjengelighet. Se Downtime	
Agreement	A Document that describes a formal understanding between two or more parties. An Agreement is not legally binding, unless it forms part of a Contract . See Service Level Agreement , Operational Level Agreement .	Et dokument som beskriver en formell forståelse mellom to eller flere parter. En avtale er ikke juridisk bindende med mindre den er en del av en kontrakt. Se Service Level Agreement , Operational Level Agreement .	Avtale
Alert	(Service Operation) A warning that a threshold has been reached, something has changed, or a Failure has occurred. Alerts are often created and managed by System Management tools and are managed by the Event Management Process .	(Service Operation) Et varsel om at en terskel er nådd, at noe har endret seg eller at det har oppstått en feil. Alarmer defineres og håndteres ofte av systemstyringsverktøy og administreres av prosessen for håndtering av hendelser.	Varsel
Analytical Modelling	(Service Strategy) (Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that uses mathematical Models to predict the behaviour of a Configuration Item or IT Service . Analytical Models are commonly used in Capacity Management and Availability Management . See Modelling .	En teknikk som bruker matematiske modeller for å forutsi oppførselen til en konfigurasjonsenhet eller IT-tjeneste. Analytiske modeller brukes vanligvis i kapasitetsstyring og tilgjengelighetsstyring. Se Modelling .	Analytisk modellering
Application	Software that provides Functions that are required by an IT Service . Each Application may be part of more than one IT Service . An Application runs on one or more Servers or Clients . See Application Management , Application Portfolio .	Programvare bestående av funksjoner som fyller behovene til en IT-tjeneste. Hver applikasjon kan være del av mer enn én IT-tjeneste. En applikasjon kjøres på en eller flere servere eller klienter. Se Application Management , Application Portfolio .	Applikasjon
Application Management	(Service Design) (Service Operation) The Function responsible for managing Applications throughout their Lifecycle .	Applikasjonsforvaltning er funksjonen ansvarlig for å administrere applikasjoner gjennom deres livssyklus.	Application Management (Applikasjonsforvaltning)
Application Portfolio	(Service Design) A database or structured Document used to manage Applications throughout their Lifecycle . The Application Portfolio contains key Attributes of all Applications . The Application Portfolio is sometimes implemented as part of the Service Portfolio , or as part of the Configuration Management System .	En database eller et strukturert dokument som benyttes for styring av applikasjoner gjennom deres livssyklus. Applikasjonsporteføljen inneholder nøkkelattributter fra samtlige applikasjoner. Applikasjonsporteføljen implementeres av og til som del av tjenesteporteføljen eller som del av konfigurasjonsstyringssystemet.	Applikasjonsportefølje
Application Service	(Service Design) An External Service Provider that provides IT Services using Applications running at the Service Provider's premises. Users	(Service Design) En ekstern tjenesteleverandør som yter IT-tjenester ved å kjøre applikasjoner lokalt hos seg. Brukere får	Application Service Provider (ASP)

Provider ASP)	access the Applications by network connections to the Service Provider .	tilgang til applikasjonene via nettverksforbindelser til tjenesteleverandøren.	(Applikasjonsleverandør)
Application Sizing	(Service Design) The Activity responsible for understanding the Resource Requirements needed to support a new Application , or a major Change to an existing Application . Application Sizing helps to ensure that the IT Service can meet its agreed Service Level Targets for Capacity and Performance .	(Service Design) Aktivitet identifiserer ressurskrav nødvendig for å kunne støtte en ny applikasjon eller en vesentlig endring av en eksisterende applikasjon. Dimensjonering av applikasjoner gjøres for å kunne sikre at IT-tjenesten kan oppnå ønsket tjenestenivå for kapasitet og ytelse.	Applikasjonsdimensjonering
Architecture	(Service Design) The structure of a System or IT Service , including the Relationships of Components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the Standards and Guidelines which guide the design and evolution of the System .	(Service Design) Strukturen til et system eller IT-tjeneste, inklusive forbindelsen mellom komponenter og relasjoner til miljøet de befinner seg i. Arkitektur omfatter også standarder og retningslinjer som viser vei for systemets design og utvikling.	Arkitektur
Assembly	(Service Transition) A Configuration Item that is made up from a number of other CIs . For example a Server CI may contain CIs for CPUs, Disks, Memory etc.; an IT Service CI may contain many Hardware , Software and other CIs . See Component CI , Build .	(Service Transition) En konfigurasjonsenhet sammensatt av en rekke andre enheter. For eksempel kan en konfigurasjonsenhet for en server inneholde konfigurasjonsenheter for CPU'er, disk, minne etc.; en IT-tjenestes konfigurasjon kan inneholde maskinvare, programvare og andre konfigurasjonsenheter. Se Component CI , Build .	Konfigurasjonsoppsett
Assessment	Inspection and analysis to check whether a Standard or set of Guidelines is being followed, that Records are accurate, or that Efficiency and Effectiveness targets are being met. See Audit .	Inspeksjon og analyse for å kontrollere hvorvidt en standard eller et sett retningslinjer følges, at protokollene er presise eller at målene for effektivitet og evne til å nå målene møtes. Se Audit	Evaluering
Asset	(Service Strategy) Any Resource or Capability . Assets of a Service Provider include anything that could contribute to the delivery of a Service . Assets can be one of the following types: Management, Organisation , Process , Knowledge, People, Information, Applications , Infrastructure, and Financial Capital.	(Service Strategy) Hvilken som helst ressurs eller mulighet. En tjenesteleverandør sine ressurser og leveranseevne omfatter alt som kan bidra til en tjenesteleveranse. Ressurser kan være av følgende art: administrasjon, organisasjon, prosess, kunnskap, mennesker, informasjon, applikasjoner, infrastruktur og omløpsmidler.	Ressurs
Asset Management	(Service Transition) Asset Management is the Process responsible for tracking and reporting the value and ownership of financial Assets throughout their Lifecycle . Asset Management is part of an overall Service Asset and Configuration Management Process .	(Service Transition) Ressursstyring er prosessen som er ansvarlig for å spore og rapportere verdien av og eierskapet til økonomiske midler gjennom deres livssyklus. Ressursstyring er en del av en samlet tjeneste og konfigurasjonsstyringsprosess.	Asset Management (Ressursstyring)

	See Asset Register .	Se Asset Register .	
Asset Register	(Service Transition) A list of Assets , which includes their ownership and value. The Asset Register is maintained by Asset Management .	(Service Transition) En liste over ressurser og deres eierskap og verdier. Ressursregistret vedlikeholdes av ressursstyring.	Ressursregister
Attribute	(Service Transition) A piece of information about a Configuration Item . Examples are name, location, Version number, and Cost . Attributes of CIs are recorded in the Configuration Management Database (CMDB) . See Relationship .	(Service Transition) Informasjon om en konfigurasjonsenhet, f.eks. navn, lokasjon, versjonsnummer og kostnad. Attributtene til en konfigurasjonsenhet lagres i konfigurasjonsdatabasen. Se Relationship .	Attributt
Audit	Formal inspection and verification to check whether a Standard or set of Guidelines is being followed, that Records are accurate, or that Efficiency and Effectiveness targets are being met. An Audit may be carried out by internal or external groups. See Certification , Assessment .	Formell inspeksjon og verifikasjon for å kontrollere hvorvidt en standard eller et sett retningslinjer følges, at protokollene er presise eller at målene for effektivitet og evner til å oppnå mål møtes. En revisjon kan utføres av interne eller eksterne grupper. Se Certification , Assessment	Revisjon
Authority Matrix	Synonym for RACI .	Synonym for RACI	Ansvarsmatrise
Automatic Call Distribution (ACD)	(Service Operation) Use of Information Technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called Automated Call Distribution.	(Service Operation) Bruk av informasjonsteknologi for å rute innkommende telefonanrop til rette vedkommende på kortest mulig tid.	Automatisert samtalestyring
Availability	(Service Design) Ability of a Configuration Item or IT Service to perform its agreed Function when required. Availability is determined by Reliability , Maintainability , Serviceability , Performance , and Security . Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on Agreed Service Time and Downtime . It is Best Practice to calculate Availability using measurements of the Business output of the IT Service .	(Service Design) Konfigurasjonsenhetens eller IT-tjeneste evne til å yte dens avtalte funksjon. Tilgjengelighet avgjøres av pålitelighet, vedlikeholdsevne, tjenesteevne, ytelse og sikkerhet. Tilgjengelighet beregnes normalt i prosentandeler. Utregningen baseres på avtalt tjenestetid og nedetid. Det anbefales å beregne virksomhetens tilgjengelighet ved å bruke målinger utført på tilgjengelighet av IT-tjenestene.	Tilgjengelighet
Availability Management	(Service Design) The Process responsible for defining, analysing, Planning , measuring and improving all aspects of the Availability of IT Services . Availability Management is responsible for ensuring that all IT Infrastructure , Processes , Tools , Roles etc are appropriate for the agreed Service Level Targets for Availability .	(Service Design) Prosessen er ansvarlig for å definere, analysere, planlegge, måle og forbedre samtlige aspekter av IT-tjenesters tilgjengelighet. Tilgjengelighetsstyring er ansvarlig for å sikre at all IT- Infrastruktur, prosesser verktøy, roller etc. er passende for de avtalte mål for tjenestenivå.	Availability Management (Tilgjengelighetsstyring)
Availability Management	(Service Design) A virtual repository of all Availability Management	(Service Design) Et virtuelt lager av samtlige data for	Informasjonssystem for

Information System (AMIS)	data, usually stored in multiple physical locations. See Service Knowledge Management System .	tilgjengelighetsstyring, normalt oppbevart i flere fysiske lagre. Se Service Knowledge Management System .	tilgjengelighetsdata
Availability Plan	(Service Design) A Plan to ensure that existing and future Availability Requirements for IT Services can be provided Cost Effectively .	(Service Design) En plan for å sikre nåværende og fremtidig tilgjengelighet. Krav til IT-tjenester bør være kostnadseffektive.	Tilgjengelighetsplan
Back-out	Synonym for Remediation .	Synonym for Remediation .	Gjenoppretting
Backup	(Service Design) Service Operation) Copying data to protect against loss of Integrity or Availability of the original.	(Service Design) (Service Operation) Kopiering av data for å beskytte mot integritetstap eller tap av originaldata.	Backup (Sikkerhetskopi)
Balanced Scorecard	(Continual Service Improvement) A management tool developed by Drs. Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A Balanced Scorecard enables a Strategy to be broken down into Key Performance Indicators . Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the Strategy is being achieved. A Balanced Scorecard has 4 major areas, each of which has a small number of KPIs . The same 4 areas are considered at different levels of detail throughout the Organisation .	(Continual Service Improvement) Et styringsverktøy som er utviklet av Drs. Robert Kaplan (Harvard Business School) og David Norton. Balansert målstyring går ut på å bryte en strategi ned i nøkkelindikatorer for ytelse. Nøkkelindikatorene benyttes for å demonstrere hvor godt strategien utføres. Balansert målstyring har 4 hovedområder der hvert hovedområde har nøkkelindikatorer for ytelse. De samme 4 hovedområdene vurderes på forskjellige detaljnivå gjennom hele organisasjonen.	Balansert målstyring
Baseline	(Continual Service Improvement) A Benchmark used as a reference point. For example: • An ITSM Baseline can be used as a starting point to measure the effect of a Service Improvement Plan • A Performance Baseline can be used to measure changes in Performance over the lifetime of an IT Service. • A Configuration Management Baseline can be used to enable the IT Infrastructure to be restored to a known Configuration if a Change or Release fails	(Continual Service Improvement) Et referansepunkt brukt i forbindelse med sammenligning (Benchmark), for eksempel: • Et ITSM referansepunkt kan brukes som utgangspunkt for å måle effekt av en plan for bedring av tjenester • Et referansepunkt for ytelse kan benyttes til å måle endringer i ytelsen gjennom en IT-tjenestes levetid. • Et referansepunkt for konfigurasjon gjør det mulig å tilbakeføre IT-infrastruktur til en kjent konfigurasjon.	Referansepunkt
Benchmark	(Continual Service Improvement) The recorded state of something at a specific point in time. A Benchmark can be created for a Configuration , a Process , or any other set of data. For example, a benchmark can be used in: • Continual Service Improvement, to establish the current state for managing improvements.	(Continual Service Improvement) En måling registrert på et spesifikt tidspunkt. Et referansepunkt kan opprettes for en konfigurasjon, prosess eller et hvilket som helst annet datasett og bli brukt til: • Kontinuerlig forbedring av tjenester, for å kunne vise forbedringer fra nåværende tilstand.	Referansepunkt

	Capacity Management, to document Performance characteristics during normal operations. See Benchmarking, Baseline.	Kapasitetsstyring, for å dokumentere ytelse under normal drift Se Benchmarking, Baseline.	
Benchmarking	(Continual Service Improvement) Comparing a Benchmark with a Baseline or with Best Practice. The term Benchmarking is also used to mean creating a series of Benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement.	(Continual Service Improvement) Sammenligning av verdier med et referansepunkt eller med god praksis. Referansemåling kan brukes til å lage en serie med måleverdier over tid og sammenligne resultatene for å måle fremdrift eller forbedring over tid.	Referansemåling
Best Practice	Proven Activities or Processes that have been successfully used by multiple Organisations. ITIL is an example of Best Practice.	Anerkjente og dokumenterte aktiviteter eller prosesser som med et vellykket resultat har blitt benyttet av flere organisasjoner. ITIL er et eksempel på god praksis.	God praksis
Brainstorming	(Service Design) A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the Brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by Problem Management to identify possible causes.	(Service Design) En teknikk for å hjelpe et team til å frembringe ideer. Vurdering av ideene foregår på et senere tidspunkt. Idédugnader benyttes ofte av problemløsing for å identifisere mulige årsaker.	Idédugnad
British Standards Institution BSI)	The UK National Standards body, responsible for creating and maintaining British Standards. See http://www.bsi-global.com for more information. See ISO.	Organet for nasjonale standarder i Storbritannia og Nord-Irland. British Standard institution (BSI) er ansvarlige for å opprette og vedlikeholde britiske standarder. Se http://www.bsi-global.com. Se ISO.	British Standards Institution (BSI)
Budget	A list of all the money an Organisation or Business Unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See Budgeting, Planning.	En oversikt over pengestrømmen en organisasjon eller virksomhetsenhet planlegger å motta samt utbetale over en gitt periode. Se Budgeting, Planning.	Budsjett
Budgeting	The Activity of predicting and controlling the spending of money. Consists of a periodic negotiation cycle to set future Budgets usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current Budgets.	Aktiviteten som handler om å planlegge og kontrollere pengestrømmen. Budsjettering består av periodiske forhandlinger som har til hensikt å sette opp fremtidig budsjett (som regel årlig) samt daglig overvåking og justeringen av aktuelt budsjett.	Budsjettering
Build	(Service Transition) The Activity of assembling a number of Configuration Items to create part of an IT Service. The term Build is also used to refer to a Release that is authorised for distribution. For	(Service Transition) Aktivitet for å samle et antall konfigurasjonsenheter for å opprette en del av en IT-tjeneste. Uttrykket Build brukes også når det refereres til en leveranse	Sammensetning

	example Server Build or laptop Build. See Configuration Baseline.	autorisert for distribusjon, som for eksempel en Server sammensetning eller laptop sammensetning. Se Configuration Baseline.	
Build Environment	(Service Transition) A controlled Environment where Applications, IT Services and other Builds are assembled prior to being moved into a Test or Live Environment.	(Service Transition) Et kontrollert miljø der applikasjoner, IT-tjenester og andre leveranser autorisert for distribusjon er samlet før de flyttes inn i et test- eller produksjonsmiljø.	Utviklingsmiljø
Business	(Service Strategy) An overall corporate entity or Organisation formed of a number of Business Units. In the context of ITSM, the term Business includes public sector and not-for-profit organisations, as well as companies. An IT Service Provider provides IT Services to a Customer within a Business. The IT Service Provider may be part of the same Business as their Customer Internal Service Provider), or part of another Business External Service Provider).	(Service Strategy) En samlet virksomhet eller organisasjon som er formet av en rekke virksomhetsenheter. I ITSM sammenheng benyttes uttrykket virksomhet for både offentlig sektor, ikke-kommersielle organisasjoner og for bedrifter. En IT-tjenesteleverandør yter IT-tjenester til en kunde i en virksomhet. IT-tjenesteleverandøren kan enten være i samme virksomhet som sin kunde eller være en del av en annen virksomhet.	Virksomhet
Business Capacity Management (BCM)	(Service Design) In the context of ITSM, Business Capacity Management is the Activity responsible for understanding future Business Requirements for use in the Capacity Plan. See Service Capacity Management.	(Service Design) I ITSM sammenheng, er kapasitetsstyring på virksomhetsnivå en aktivitet som er ansvarlig for å forstå fremtidige forretningskrav for deretter å kunne lage en kapasitetsplan. Se Service Capacity Management.	Business Capacity Management (BCM) (Kapasitetsstyring på virksomhetsnivå)
Business Case	(Service Strategy) Justification for a significant item of expenditure. Includes information about Costs, benefits, options, issues, Risks, and possible problems. See Cost Benefit Analysis.	(Service Strategy) Berettigelse for en betydelig utgiftspost. Inneholder informasjon om kostnader, fordeler, alternativer, andre saker, risiki og mulige problemer. Se Cost Benefit Analysis.	Virksomhetsscenario
Business Continuity Management BCM)	(Service Design) The Business Process responsible for managing Risks that could seriously impact the Business. BCM safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value creating activities. The BCM Process involves reducing Risks to an acceptable level and planning for the ey of Business Processes should a disruption to the Business occur. BCM sets the Objectives, Scope and Requirements for IT Service Continuity Management.	(Service Design) Virksomhetsprosessen ansvarlig for styring av risiko som kan ha alvorlige følger for virksomheten. Kontinuitetsstyring av virksomheten sikrer nøkkelinteressenters omdømme, merkevare, interesser og verdi-økende tjenester. BCM prosessen innbefatter å redusere risiki til et akseptabelt nivå og å planlegge gjenoppretting av virksomhetsprosesser i tilfelle avbrudd. BCM definerer mål, omfang og krav til kontinuitetsstyring av IT-tjenester	Business Continuity Management (BCM) (Kontinuitetsplanlegging på virksomhetsnivå)
Business Continuity	(Service Design) A Plan defining the steps required to Restore Business Processes following a disruption. The Plan will also identify	(Service Design) En plan som definerer de nødvendige stegene for å gjeninnføre virksomhetsprosessene etter et brudd. Planen	Virksomhetens kontinuitetsplan

Plan BCP)	the triggers for Invocation , people to be involved, communications etc. IT Service Continuity Plans form a significant part of Business Continuity Plans .	identifiserer også punkter for initiering, parter som skal involveres, kommunikasjon etc. Kontinuitetsplaner for IT-tjenester danner en betydningsfull del av kontinuitetsplanene for virksomheten.	
Business Customer	(Service Strategy) A recipient of a product or a Service from the Business . For example if the Business is a car manufacturer then the Business Customer is someone who buys a car.	(Service Strategy) Mottaker av et produkt eller en tjeneste fra virksomheten. Hvis virksomheten for eksempel er en bilprodusent, er kunden kjøperen av bilen.	Kunde
Business Impact Analysis BIA)	(Service Strategy) BIA is the Activity in Business Continuity Management that identifies Vital Business Functions and their dependencies. These dependencies may include Suppliers , people, other Business Processes , IT Services etc. BIA defines the recovery requirements for IT Services. These requirements include Recovery Time Objectives , Recovery Point Objectives and minimum Service Level Targets for each IT Service .	(Service Strategy) BIA er en aktivitet i kontinuitetsstyring av virksomheten som identifiserer vitale forretningsfunksjoner og deres avhengigheter. Identifiserte avhengigheter kan omfatte leverandører, mennesker, andre virksomhetsprosesser, IT-tjenester etc. BIA definerer krav for gjenopprettelse av IT-tjenester. Disse kravene inneholder mål for gjenopprettelsestid, mål for mengden av data som kan gå tapt i løpet av et gitt tidsrom og minimumskrav til mål for tjenestenivå for hver IT-tjeneste.	Business Impact Analysis (BIA) (Analyse av virksomhetskritiske effekter)
Business Objective	(Service Strategy) The Objective of a Business Process , or of the Business as a whole. Business Objectives support the Business Vision , provide guidance for the IT Strategy , and are often supported by IT Services .	(Service Strategy) Målet til en virksomhetsprosess eller til virksomheten som helhet. Virksomhetsmål understøtter virksomhetens visjon, er veiviser for IT strategien og støttes ofte av IT-tjenester.	Virksomhetsmål
Business Operations	(Service Strategy) The day-to-day execution, monitoring and management of Business Processes .	(Service Strategy) Den daglige utførelsen, overvåkingen og håndteringen av virksomhetens prosesser.	Virksomhetsdrift
Business Perspective	(Continual Service Improvement) An understanding of the Service Provider and IT Services from the point of view of the Business , and an understanding of the Business from the point of view of the Service Provider .	(Continual Service Improvement) En forståelse av tjenesteleverandøren og IT-tjenestene fra et virksomhetsperspektiv, og en virksomhetsforståelse fra tjenesteleverandørens perspektiv.	Virksomhetsperspektiv
Business Process	A Process that is owned and carried out by the Business . A Business Process contributes to the delivery of a product or Service to a Business Customer . For example, a retailer may have a purchasing Process which helps to deliver Services to their Business Customers . Many Business Processes rely on IT Services .	En prosess som eies og utføres av virksomheten. En virksomhetsprosess bidrar til leveranse av et produkt eller en tjeneste til en kunde. For eksempel kan en detaljhandel ha en innkjøpsprosess som bistår med tjenesteleveransen til deres forretningskunder. Mange virksomhetsprosesser avhenger av IT-	Virksomhetsprosess

		tjenester.	
Business Relationship Management	(Service Strategy) The Process or Function responsible for maintaining a Relationship with the Business. BRM usually includes: - Managing personal Relationships with Business managers - Providing input to Service Portfolio Management - Ensuring that the IT Service Provider is satisfying the Business needs of the Customers This Process has strong links with Service Level Management.	(Service Strategy) Prosess eller funksjon ansvarlig for vedlikehold av en forretningsforbindelse. Kundeoppfølging omfatter som regel: - Håndtering av personlige forbindelser med foretakslederne - Bidra med innspill til administrasjonen av tjenesteporteføljen - Sikre at IT-tjenesteleverandøren fyller kundenes virksomhetsbehov. Prosessens har en sterk sammenheng med tjenestenivåstyring.	Business Relationship Management (Kundeoppfølging)
Business Relationship Manager BRM)	(Service Strategy) A Role responsible for maintaining the Relationship with one or more Customers. This Role is often combined with the Service Level Manager Role. See Account Manager.	(Service Strategy) En rolle ansvarlig for å vedlikeholde forbindelser med én eller flere kunder. Rollen som kundeansvarlig kombineres ofte med rollen som Service Level Manager. Se Account Manager.	Kundeansvarlig
Business Service	An IT Service that directly supports a Business Process, as opposed to an Infrastructure Service which is used internally by the IT Service Provider and is not usually visible to the Business. The term Business Service is also used to mean a Service that is delivered to Business Customers by Business Units. For example delivery of financial services to Customers of a bank, or goods to the Customers of a retail store. Successful delivery of Business Services often depends on one or more IT Services.	En IT-tjeneste som direkte understøtter en virksomhetsprosess i motsetning til en tjeneste som benyttes internt av IT-tjenesteleverandøren og normalt ikke er synlig for virksomheten. Med virksomhetstjeneste, menes også en tjeneste som leveres til eksterne kunder av virksomhetsenhetene. For eksempel leveransen av finansielle tjenester til bankkunder, eller varer til kunder av en detaljhandel. Suksess i leveransen av virksomhetstjenesten avhenger ofte av én eller flere IT-tjenester.	Virksomhetstjeneste
Business Service Management (BSM)	(Service Strategy) (Service Design) An approach to the management of IT Services that considers the Business Processes supported and the Business value provided. This term also means the management of Business Services delivered to Business Customers.	(Service Strategy) (Service Design) En tilnærming til ledelse av IT-tjenester som vurderer virksomhetsprosessene som støttes og verdi som leveres. Brukes også om håndtering av virksomhetstjenestene som leveres til virksomhetens kunder.	Business Service Management (BSM) (Styring av virksomhetens tjenester)
Business Unit	(Service Strategy) A segment of the Business which has its own Plans, Metrics, income and Costs. Each Business Unit owns Assets and uses these to create value for Customers in the form of goods and Services.	(Service Strategy) Et virksomhetssegment med egne planer, målinger, inntekter og kostnader. Hver enkelt virksomhetsenhet eier ressurser og bruker disse til å skape kunde verdi i form av	Virksomhetsenhet

		varer og tjenester.	
Call	(Service Operation) A telephone call to the Service Desk from a User . A Call could result in an Incident or a Service Request being logged.	(Service Operation) Et telefonanrop fra bruker til Service Desk . Et telefonanrop kan føre til logging av en hendelse eller tjenesteforespørsel.	Telefonanrop
Call Centre	(Service Operation) An Organisation or Business Unit which handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. See Service Desk .	(Service Operation) En funksjon eller virksomhetsenhet som håndterer et stort antall innkommende og utgående telefonanrop. Se Service Desk .	Kontaktsenter
Call Type	(Service Operation) A Category that is used to distinguish incoming requests to a Service Desk . Common Call Types are Incident , Service Request and Complaint .	(Service Operation) En kategori som brukes for å skille innkommende forespørsler til en Service Desk. Vanlige henvendelseskategorier er hendelse, tjenesteforespørsel og klage.	Henvendelseskategori
Capability	(Service Strategy) The ability of an Organisation , person, Process , Application , Configuration Item or IT Service to carry out an Activity . Capabilities are intangible Assets of an Organisation . See Resource .	(Service Strategy) Evnen en organisasjon, person, prosess, applikasjon, konfigurasjonsenhet eller IT-tjeneste har til å fullføre en aktivitet. Ytelsesevne er ikke en abstrakt ressurs i en organisasjon. Se Resource .	Ytelsesevne
Capability Maturity Model CMM)	(Continual Service Improvement) The Capability Maturity Model for Software also known as the CMM and SW-CMM) is a model used to identify Best Practices to help increase Process Maturity . CMM was developed at the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University. In 2000, the SW-CMM was upgraded to CMMI ® (Capability Maturity Model Integration). The SEI no longer maintains the SW-CMM model, its associated appraisal methods, or training materials.	(Continual Service Improvement) Modell, også kjent som CMM og SW-CMM, som brukes til å identifisere prosessers modenhet. CMM ble utviklet ved Software Engineering Institute (SEI) ved Carnegie Mellon Universitet. SW-CMM ble i 2000 oppgradert til CMMI ®. SEI vedlikeholder ikke lenger SW-CMM modellen, tilhørende metoder eller opplæringsmateriale.	Capability Maturity Model (CMM)
Capability Maturity Model Integration CMMI)	(Continual Service Improvement) Capability Maturity Model® Integration CMMI) is a process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division, or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement	(Continual Service Improvement) Capability Maturity Model® Integration (CMMI) er en fremgangsmåte for å forbedre prosesser og er utviklet av Software Engineering Institute (SEI) ved Carnegie Mellon Universitetet. CMMI bidrar med nødvendige elementer for effektive prosesser. CMMI kan brukes som rettesnor på tvers i et prosjekt, en avdeling eller hele organisasjonen. CMMI er nyttig for å	Capability Maturity Model Integration (CMMI)

	goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ for more information. See CMM , Continuous Improvement , Maturity .	integreere virksomhetsfunksjoner som i utgangspunktet har vært atskilte, å definere mål for prosessforbedring og prioriteringer, å veilede kvalitetsprosesser og kan og brukes som referansepunkt ved vurdering av nåværende prosesser. For mer informasjon, se http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ Se CMM , Continuous Improvement , Maturity .	
Capacity	(Service Design) The maximum Throughput that a Configuration Item or IT Service can deliver whilst meeting agreed Service Level Targets . For some types of CI , Capacity may be the size or volume, for example a disk drive.	(Service Design) Det maksimale gjennomløpet konfigurasjonsenheter eller IT-tjenesten er i stand til å levere samtidig som avtalte mål for tjenestenivå oppnås. Kapasitet vil for noen typer konfigurasjonsenheter være størrelsen eller volumet, for eksempel en diskplass.	Kapasitet
Capacity Management	(Service Design) The Process responsible for ensuring that the Capacity of IT Services and the IT Infrastructure is able to deliver agreed Service Level Targets in a Cost Effective and timely manner. Capacity Management considers all Resources required to deliver the IT Service and plans for short, medium and long term Business Requirements .	(Service Design) Prosessen ansvarlig for å sikre at IT-tjenesters kapasitet og kapasiteten til IT-infrastrukturen er god nok til å levere målene for tjenestenivå kostnadseffektivt og i tide. Kapasitetshåndtering vurderer samtlige ressurser som er nødvendige for å kunne levere IT-tjenester samt kortsiktige, medium og langsiktige forretningskrav.	Capacity Management (Kapasitetsstyring)
Capacity Management Information System (CMIS)	(Service Design) A virtual repository of all Capacity Management data, usually stored in multiple physical locations. See Service Knowledge Management System .	(Service Design) Et virtuelt lager av samtlige data for kapasitetshåndtering, som regel lagret på flere fysiske lokasjoner. Se Service Knowledge Management System .	Informasjonssystem for kapasitetsdata
Capacity Plan	(Service Design) A Capacity Plan is used to manage the Resources required to deliver IT Services . The Plan contains scenarios for different predictions of Business demand, and costed options to deliver the agreed Service Level Targets .	(Service Design) En kapasitetsplan er et styringsverktøy for å håndtere ressurser nødvendige for å kunne levere IT-tjenester. Planen inneholder ulike scenarioer. Hensikten er å dekke flere aspekter av forutsette forretningskrav og kostnadsberegninger for å kunne levere avtalte mål for tjenestenivå.	Kapasitetsplan
Capacity Planning	(Service Design) The Activity within Capacity Management responsible for creating a Capacity Plan .	(Service Design) Aktiviteten innen kapasitetsstyring ansvarlig for å lage kapasitetsplan.	Kapasitetsplanlegging
Capital Expenditure CAPEX)	(Service Strategy) The Cost of purchasing something that will become a financial Asset , for example computer equipment and buildings. The value of the Asset is Depreciated over multiple accounting periods.	(Service Strategy) Kostnad av å kjøpe noe som kommer til å bli til en økonomisk eiendel, for eksempel datautstyr og bygninger. Eiendelens verdi reduseres over flere regnskapsperioder.	Kapitalinvestering

Capital Item	(Service Strategy) An Asset that is of interest to Financial Management because it is above an agreed financial value.	(Service Strategy) En eiendel av interesse for økonomistyring av IT-tjenester, fordi dens økonomiske verdi er over en bestemt grense.	Investeringsobjekt
Capitalization	(Service Strategy) Identifying major Cost as capital, even though no Asset is purchased. This is done to spread the impact of the Cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software license.	(Service Strategy) Identifisering av betydelige kostnader som kapital til tross for at ingen eiendeler er kjøpt inn. Dette gjøres for å spre kostnadens påvirkning over flere regnskapsperioder. Det mest vanlige eksemplet på kapitaliseringsstyring er utvikling av programvare eller innkjøp av en programvarelisens.	Kapitalisering
Category	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example Cost Types are used to group similar types of Cost . Incident Categories are used to group similar types of Incident , CI Categories are used to group similar types of Configuration Item .	En navngitt gruppe av ting som har noe til felles. Kategorier brukes til å gruppere liknende ting. For eksempel kostnadstyper for å gruppere liknende type kostnader, kategorier av hendelser for å gruppere liknende type hendelser, kategorier for konfigurasjonsenheter for å gruppere konfigurasjonsenheter.	Kategori
Certification	Issuing a certificate to confirm Compliance to a Standard . Certification includes a formal Audit by an independent and Accredited body. The term Certification is also used to mean awarding a certificate to verify that a person has achieved a qualification.	Utstede et bevis for å bekrefte samsvar med en standard. Sertifisering innbefatter en offisiell revisjon av en akkreditert uavhengig institusjon. Uttrykket sertifisering betyr også tildeling av et vitnemål til en person som har oppnådd en utdanning.	Sertifisering
Change	(Service Transition) The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT Services . The Scope should include all IT Services , Configuration Items , Processes , Documentation etc.	(Service Transition) Tillegget, endringen eller fjerningen av noe som kan ha en effekt på IT tjenestene. Omfanget bør være samtlige IT-tjenester, konfigurasjonsenheter, prosesser, dokumentasjon etc.	Endring
Change Advisory Board CAB)	(Service Transition) A group of people that advises the Change Manager in the Assessment , prioritisation and scheduling of Changes . This board is usually made up of representatives from all areas within the IT Service Provider , the Business , and Third Parties such as Suppliers .	(Service Transition) En gruppe som gir endringsansvarlig råd ved vurdering, prioritering og tidfesting av endringer. CAB kan utgjøres av relevante representanter fra alle områder hos IT-tjenesteleverandøren, virksomhet og tredjepart, som for eksempel leverandører.	Endringsråd
Change Case	(Service Operation) A technique used to predict the impact of proposed Changes . Change Cases use specific scenarios to clarify the scope of proposed Changes and to help with Cost Benefit Analysis . See Use Case .	(Service Operation) En teknikk som brukes for å forutse påvirkningen av en foreslått endring. Endringsaker bruker bestemte scenarioer for å belyse omfanget av en foreslått endring og for å bistå med kost nytte analyser. Se Use Case .	Endringssenario

Change History	(Service Transition) Information about all changes made to a Configuration Item during its life. Change History consists of all those Change Records that apply to the CI .	(Service Transition) Informasjon om samtlige endringer som er utført på en konfigurasjonsenhet gjennom dens levetid. Endringshistorikk inneholder samtlige endringsprotokoller som berører konfigurasjonsenheten.	Endringslogg
Change Management	(Service Transition) The Process responsible for controlling the Lifecycle of all Changes . The primary objective of Change Management is to enable beneficial Changes to be made, with minimum disruption to IT Services .	(Service Transition) Prosessen ansvarlig for å kontrollere samtlige endringers livssyklus. Endringsstyring sitt primære mål er å tilrettelegge for gjennomføring av fordelaktige endringer med minst mulig forstyrrelser for IT-tjenestene.	Change Management (Endringsstyring)
Change Model	(Service Transition) A repeatable way of dealing with a particular Category of Change . A Change Model defines specific pre-defined steps that will be followed for a Change of this Category . Change Models may be very simple, with no requirement for approval (e.g. Password Reset) or may be very complex with many steps that require approval (e.g. major software Release). See Standard Change , Change Advisory Board .	(Service Transition) En måte å kunne håndtere en spesifikk endringskategori gjentatte ganger. En endringsmodell definerer et sett predefinerte steg som følges for en endring i denne kategori. Endringsmodeller kan være svært enkle, uten krav til godkjenning (f.eks. tilbakestilling av passord), eller svært komplekse med mange steg som krever godkjenning (f.eks. betydelige leveranser av programvare). Se Standard Change , Change Advisory Board .	Endringsmodell
Change Record	(Service Transition) A Record containing the details of a Change . Each Change Record documents the Lifecycle of a single Change . A Change Record is created for every Request for Change that is received, even those that are subsequently rejected. Change Records should reference the Configuration Items that are affected by the Change . Change Records are stored in the Configuration Management System .	(Service Transition) En logg (registrert sak) som inneholder detaljene for en endring. Hver endringslogg dokumenterer livssyklusen til en enkelt endring. En endringslogg lages for hver endringsforespørsel som mottas, også for dem som siden avvises. Endringslogger bør referere til konfigurasjonsenhetene som berøres av endringen. Endringslogger lagres i konfigurasjonssystemet (CMS).	Endringslogg
Change Request	Synonym for Request for Change .	Synonym for Request for Change (RFC) .	Endringsanmodning
Change Schedule	(Service Transition) A Document that lists all approved Changes and their planned implementation dates. A Change Schedule is sometimes called a Forward Schedule of Change, even though it also contains information about Changes that have already been implemented.	(Service Transition) Et dokument som inneholder samtlige godkjente endringer og datoer for implementering av disse. En endringskalender kalles i noen tilfeller for fremtidig endringsplan, selv om den også inneholder informasjon om endringer som alt har blitt implementert.	Endringskalender
Change Window	(Service Transition) A regular, agreed time when Changes or Releases may be implemented with minimal impact on Services . Change Windows are usually documented in SLAs .	(Service Transition) En fastsatt regelmessig tidsramme hvor endringer eller leveranser kan utføres med minimal påvirkning på tjenestene. Endringsvinduer er normalt dokumentert i avtale om tjenesteleveranse (SLA).	Endringsvindu

Charging	(Service Strategy) Requiring payment for IT Services . Charging for IT Services is optional, and many Organisations choose to treat their IT Service Provider as a Cost Centre .	(Service Strategy) Kreve betaling for IT-tjenester. Prising av IT-tjenester er valgfritt og mange organisasjoner velger å anse deres IT-tjenesteleverandør som en kostnadsenhet.	Belaste
Chronological Analysis	(Service Operation) A technique used to help identify possible causes of Problems . All available data about the Problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which Events may have been triggered by others.	(Service Operation) En teknikk brukt for å bistå med identifisering av mulige årsaker til problemer. Alle tilgjengelige data om problemet samles og sorteres etter tid og dato for å kunne vise en detaljert tidslinje. Tidslinjen kan gjøre det mulig å identifisere hvilke tilfeller som kan ha blitt trigget av andre.	Kronologisk analyse
CI Type	(Service Transition) A Category that is used to Classify CIs . The CI Type identifies the required Attributes and Relationships for a Configuration Record . Common CI Types include: hardware, Document , User etc.	(Service Transition) En kategori brukt for klassifisering av konfigurasjonsenheter. Konfigurasjonsenhetstype forteller om nødvendige attributter og relasjoner for en konfigurasjonslogg. Vanlige konfigurasjonsenhetstyper inkluderer; maskinvare, dokument, bruker, etc.	Konfigurasjonsenhetstype
Classification	The act of assigning a Category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. CIs , Incidents , Problems , Changes etc. are usually classified.	Handlingen å tildele en kategori til noe. Klassifisering benyttes for å sikre konsistent håndtering og rapportering. Konfigurasjonsenheter, hendelser, problemer, endringer etc. blir vanligvis delt inn i klasser.	Klassifisering
Client	A generic term that means a Customer , the Business or a Business Customer . For example Client Manager may be used as a synonym for Account Manager . The term client is also used to mean: - A computer that is used directly by a User, for example a PC, Handheld Computer, or Workstation. - The part of a Client-Server Application that the User directly interfaces with. For example an email Client.	En generell betegnelse for kunde, virksomhet eller en virksomhetskunde. Klient vil også kunne bety følgende: - En datamaskin som brukes direkte av en bruker, for eksempel en PC, bærbar datamaskin eller arbeidsstasjon. - Den delen av en klient-server applikasjon som brukeren har et direkte grensesnitt til. For eksempel en e-post klient.	Klient
Closed	(Service Operation) The final Status in the Lifecycle of an Incident , Problem , Change etc. When the Status is Closed, no further action is taken.	(Service Operation) Den siste statusen i livssyklusen til en hendelse, problem, endring etc. Når status er lukket er saken ferdigbehandlet, ingen yterlig handlinger utføres.	Lukket
Closure	(Service Operation) The act of changing the Status of an Incident , Problem , Change etc. to Closed .	(Service Operation) Handling å endre statusen til en hendelse, problem endring etc. til lukket/avsluttet.	Å lukke

COBIT	(Continual Service Improvement) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and Best Practice for the management of IT Processes . COBIT is published by the IT Governance Institute. See http://www.isaca.org/ for more information.	(Continual Service Improvement) COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) bistår med veiledning og god praksis for håndtering av IT prosesser. COBIT er utgitt av IT Governance Institute. For mer informasjon, se http://www.isaca.org/ .	COBIT
Code of Practice	A Guideline published by a public body or a Standards Organisation , such as ISO or BSI . Many Standards consist of a Code of Practice and a Specification . The Code of Practice describes recommended Best Practice .	En retningslinje utgitt av en offisiell institusjon eller en organisasjon for standarder, som for eksempel ISO eller BSI . En rekke standarder inneholder en god praksis beskrivelse og en spesifikasjon.	Code of Practice
Cold Standby	Synonym for Gradual Recovery .	Synonym for Gradual Recovery .	Kald reserveløsning
Commercial off the Shelf (COTS)	(Service Design) Application software or Middleware that can be purchased from a Third Party .	(Service Design) Applikasjoner eller mellomvare som kan kjøpes fra en tredjepart.	Hyllevare
Compliance	Ensuring that a Standard or set of Guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Sikre at en standard eller et sett retningslinjer blir fulgt, eller at regnskap eller andre egnede metoder er tatt i bruk.	Overensstemmelse
Component	A general term that is used to mean one part of something more complex. For example, a computer System may be a component of an IT Service , an Application may be a Component of a Release Unit . Components that need to be managed should be Configuration Items .	Et generelt uttrykk som til vanlig betyr en del av noe mer komplekst. For eksempel, et datasystem kan være en komponent av en IT-tjeneste, en applikasjon kan være en komponent av en produksjonssettingsenhet. Komponenter med behov for å administreres bør være konfigurasjonsenheter.	Komponent
Component Capacity Management (CCM)	(Service Design) (Continual Service Improvement) The Process responsible for understanding the Capacity , Utilisation , and Performance of Configuration Items . Data is collected, recorded and analysed for use in the Capacity Plan . See Service Capacity Management .	(Service Design) (Continual Service Improvement) Prosessen som er ansvarlig for å ha innsikt i kapasitet, utnyttelse og konfigurasjonsenheters ytelse. Data samles, protokollføres og analyseres for bruk i kapasitetsplanen. Se Service Capacity Management .	Kapasitetsstyring for komponenter
Component CI	(Service Transition) A Configuration Item that is part of an Assembly . For example, a CPU or Memory CI may be part of a Server CI .	(Service Transition) En konfigurasjonsenhet som er en del av et konfigurasjonsoppsett. For eksempel konfigurasjonsenheter som CPU eller minne kan være del av en server konfigurasjonsenhet.	Komponent konfigurasjonsenhet
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	(Service Design) A technique that helps to identify the impact of CI failure on IT Services . A matrix is created with IT Services on one edge and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT Services) and of fragile IT Services	(Service Design) En teknikk som hjelper til med å identifisere omfang og påvirkningsgrad på IT-tjenester når en konfigurasjonsenhet svikter. En matrise lages med IT-tjenester på den ene siden og konfigurasjonsenheter på den andre. Dette	Konsekvensanalyse av komponentfeil (CFIA)

	(that have multiple Single Points of Failure).	gjør det mulig å identifisere kritiske konfigurasjonsenheter (som kan forårsake svikt av flere IT-tjenester) og sårbare IT-tjenester (med flere enkeltpunkt for feiling).	
Computer Telephony Integration (CTI)	(Service Operation) CTI is a general term covering any kind of integration between computers and telephone Systems . It is most commonly used to refer to Systems where an Application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See Automatic Call Distribution , Interactive Voice Response .	(Service Operation) CTI er et allment uttrykk som dekker enhver form for integrasjon mellom data- og telefonsystemer. CTI brukes vanligvis for å referere til systemer der en applikasjon viser detaljerte skjermbilder som forteller om innkommende eller utgående telefonanrop. Se Automatic Call Distribution , Interactive Voice Response .	Data-telefoni integrasjon (CTI)
Concurrency	A measure of the number of Users engaged in the same Operation at the same time.	En måling av antall brukere som er involvert i samme operasjon samtidig.	Samtidige brukere
Confidentiality	(Service Design) A security principle that requires that data should only be accessed by authorised people.	(Service Design) Et sikkerhetsprinsipp som krever at data skal kun være tilgjengelige for autoriserte personer.	Konfidensialitet
Configuration	(Service Transition) A generic term, used to describe a group of Configuration Items that work together to deliver an IT Service , or a recognizable part of an IT Service . Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more CIs .	(Service Transition) En allmenn betegnelse som brukes for å beskrive en gruppe konfigurasjonsenheter som samarbeider for å levere en IT-tjeneste eller en merkbar del av en IT-tjeneste. Konfigurasjon benyttes også for å beskrive parameterinnstillinger for én eller flere konfigurasjonsenheter.	Konfigurasjon
Configuration Baseline	(Service Transition) A Baseline of a Configuration that has been formally agreed and is managed through the Change Management process. A Configuration Baseline is used as a basis for future Builds , Releases and Changes .	(Service Transition) En grunnlinje for en konfigurasjon som det er inngått en offisiell avtale om og som styres ved prosessen for endringsstyring (Change Management). En slik grunnlinje brukes som basis for fremtidige build, produksjonsenheter og endringer.	Referansepunkt for konfigurasjon
Configuration Control	(Service Transition) The Activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a CI is properly managed, for example by submitting a Request for Change or Service Request .	(Service Transition) Aktiviteten som er ansvarlig for å sikre at det å legge til, endre eller fjerne en konfigurasjonsenhet er riktig håndtert, som for eksempel ved å fremlegge en endringsanmodning eller tjenesteforespørsel.	Konfigurasjonskontroll
Configuration Identification	(Service Transition) The Activity responsible for collecting information about Configuration Items and their Relationships , and loading this information into the CMDB . Configuration Identification is also responsible for labeling the CIs themselves, so that the corresponding Configuration Records can be found.	(Service Transition) Aktiviteten som er ansvarlig for å samle inn informasjon om konfigurasjonsenheter og deres relasjoner, samt innlasting av funnet informasjon i konfigurasjonsdatabasen (CMDB). Konfigurasjonsidentifikasjon er også ansvarlig for å merke selve konfigurasjonsenhetene slik at tilhørende konfigurasjonslogger kan bli funnet.	Konfigurasjons identifikasjon

Configuration Item (CI)	(Service Transition) Any Component that needs to be managed in order to deliver an IT Service . Information about each CI is recorded in a Configuration Record within the Configuration Management System and is maintained throughout its Lifecycle by Configuration Management . CIs are under the control of Change Management . CIs typically include IT Services , hardware, software, buildings, people, and formal documentation such as Process documentation and SLAs .	(Service Transition) Enhver komponent som må håndteres for å kunne levere en IT-tjeneste. Informasjon om hver konfigurasjonssenheter lagres i en konfigurasjonslogg innenfor konfigurasjonssystemet (CMS) og vedlikeholdes under hele sin livssyklus av prosess for konfigurasjonsstyring (Configuration Management). Konfigurasjonssenheter innbefatter ofte IT-tjenester, maskinvare, programvare, bygninger, personer og offisiell dokumentasjon slik som prosessdokumentasjon og avtale om tjenesteleveranser (SLA).	Konfigurasjonssenheter
Configuration Management	(Service Transition) The Process responsible for maintaining information about Configuration Items required to deliver an IT Service , including their Relationships . This information is managed throughout the Lifecycle of the CI . Configuration Management is part of an overall Service Asset and Configuration Management Process .	(Service Transition) Prosessen som er ansvarlig for vedlikehold av informasjon om konfigurasjonssenheterne som IT-tjenesteleveransene avhenger av, inkludert relasjoner til disse. Informasjonen håndteres under hele konfigurasjonssenhets livssyklus. Konfigurasjonsstyring (Configuration Management) er en del av en samlet tjeneste- og konfigurasjonsstyring (Service Asset and Configuration Management).	Configuration Management (Konfigurasjonsstyring)
Configuration Management Database (CMDB)	(Service Transition) A database used to store Configuration Records throughout their Lifecycle . The Configuration Management System maintains one or more CMDBs, and each CMDB stores Attributes of CIs , and Relationships with other CIs .	(Service Transition) En database som brukes til å lagre konfigurasjonslogger gjennom deres livssyklus. Konfigurasjonssystemet (CMS) vedlikeholder en eller flere CMDB'er og hver CMDB lagrer attributter til konfigurasjonssenheter og deres relasjoner med andre konfigurasjonssenheter.	Konfigurasjonsdatabase (CMDB)
Configuration Management System (CMS)	(Service Transition) A set of tools and databases that are used to manage an IT Service Provider's Configuration data. The CMS also includes information about Incidents , Problems , Known Errors , Changes and Releases ; and may contain data about employees, Suppliers , locations, Business Units , Customers and Users . The CMS includes tools for collecting, storing, managing, updating, and presenting data about all Configuration Items and their Relationships . The CMS is maintained by Configuration Management and is used by all IT Service Management Processes . See Configuration Management Database , Service Knowledge Management System .	(Service Transition) Et sett med verktøy og databaser som brukes for håndtering av konfigurasjonsdata til en IT-tjenesteleverandør. Konfigurasjonssystemet inneholder også informasjon om hendelser, problem, kjente feil, endringer og produksjonssetting og kan inneholde data om ansatte, leverandører, lokasjoner, virksomhetsenheter, kunder og brukere. Konfigurasjonssystemet innbefatter verktøy for å samle inn, lagre, styre, oppdatere og presentere data om samtlige konfigurasjonssenheter og deres relasjoner. Systemet vedlikeholdes av prosess for konfigurasjonsstyring (Configuration Management) og benyttes av samtlige prosesser for ledelse av IT-tjenester (ITSM). Se Configuration Management Database , Service Knowledge Management System .	Konfigurasjonssystem (CMS)

Configuration Record	(Service Transition) A Record containing the details of a Configuration Item . Each Configuration Record documents the Lifecycle of a single CI . Configuration Records are stored in a Configuration Management Database .	(Service Transition) En logg (oppføring) som inneholder detaljene til en konfigurasjonsenhet. Hver konfigurasjonslogg dokumenterer livssyklusen til en enkelt konfigurasjonsenhet. Konfigurasjonslogger lagres i en konfigurasjonsdatabase (CMDB).	Konfigurasjonslogg
Configuration Structure	(Service Transition) The hierarchy and other Relationships between all the Configuration Items that comprise a Configuration .	(Service Transition) Hierarkiet og andre relasjoner mellom alle konfigurasjonsenheter som utgjør en konfigurasjon.	Konfigurasjonsstruktur
Continual Service Improvement (CSI)	(Continual Service Improvement) A stage in the Lifecycle of an IT Service and the title of one of the Core ITIL publications. Continual Service Improvement is responsible for managing improvements to IT Service Management Processes and IT Services . The Performance of the IT Service Provider is continually measured and improvements are made to Processes , IT Services and IT Infrastructure in order to increase Efficiency , Effectiveness , and Cost Effectiveness . See Plan-Do-Check-Act .	(Continual Service Improvement) Et stadium i en IT-tjenestes livssyklus og tittelen på et av kjerneutgivelsene vedrørende ITIL. Kontinuerlig tjenesteforbedring (Continual Service Improvement) er ansvarlig for å håndtere forbedringer av IT tjenestestyringsprosesser og IT-tjenester. En IT-tjenesteleverandørs ytelse måles kontinuerlig og det gjennomføres forbedringer på prosesser, IT-tjenester og IT-infrastruktur for å øke ressurs-effektiviteten, mål-effektivitet og kostnadseffektivitet. Se Plan-Do-Check-Act .	Continual Service Improvement (CSI) (Kontinuerlig tjenesteforbedring)
Continuous Availability	(Service Design) An approach or design to achieve 100% Availability . A Continuously Available IT Service has no planned or unplanned Downtime .	(Service Design) En fremgangsmåte eller design for å oppnå 100% tilgjengelighet (oppetid). En IT-tjeneste som har kontinuerlig tilgjengelighet har ingen nedetid, verken planlagt eller uforutsett.	Kontinuerlig tilgjengelighet
Continuous Operation	(Service Design) An approach or design to eliminate planned Downtime of an IT Service . Note that individual Configuration Items may be down even though the IT Service is Available .	(Service Design) En fremgangsmåte eller design for å fjerne en IT-tjenestes planlagte nedetid. Merk at enkeltstående konfigurasjonsenheter vil kunne være nede til tross for at IT-tjenesten er tilgjengelig.	Kontinuerlig drift
Contract	A legally binding Agreement between two or more parties.	En juridisk bindende avtale mellom to eller flere parter.	Kontrakt
Contract Portfolio	(Service Strategy) A database or structured Document used to manage Service Contracts or Agreements between an IT Service Provider and their Customers . Each IT Service delivered to a Customer should have a Contract or other Agreement which is listed in the Contract Portfolio. See Service Portfolio , Service Catalogue .	(Service Strategy) En database eller et strukturert dokument som brukes til å håndtere tjenestekontrakter eller avtaler mellom en IT-tjenesteleverandør og deres kunder. Enhver IT-tjeneste som er levert til en kunde bør ha en kontrakt eller annen avtale som er listet i kontraktporteføljen. Se Service Portfolio , Service Catalogue .	Kontraktportefølje

Control	A means of managing a Risk , ensuring that a Business Objective is achieved, or ensuring that a Process is followed. Example Controls include Policies , Procedures , Roles , RAID, door-locks etc. A control is sometimes called a Countermeasure or safeguard. Control also means to manage the utilization or behaviour of a Configuration Item , System or IT Service .	En måte å håndtere risiko på, for å sikre at virksomhetenes mål oppnås eller at en prosess følges. Eksempel på kontroll kan være policy, prosedyrer, roller, RAID, dørlås etc. En kontroll kalles av og til for mottiltak eller forsikring. Kontroll betyr også å håndtere utnyttelsen av eller oppførselen til en konfigurasjonsenhet, et system eller en IT-tjeneste.	Kontroll
Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	See COBIT .	Se COBIT .	Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)
Control perspective	(Service Strategy) An approach to the management of IT Services , Processes , Functions , Assets etc. There can be several different Control Perspectives on the same IT Service , Process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific Role . Example Control Perspectives include Reactive and Proactive management within IT Operations , or a Lifecycle view for an Application Project team.	(Service Strategy) En tilnærming til ledelse av IT-tjenester, prosesser, funksjoner, ressurser etc. Det kan være flere kontrollperspektiv på samme IT-tjeneste, prosess etc., som tillater forskjellige individer eller grupper å fokusere på hva som er viktig og relevant for deres rolle. Eksempler på kontrollperspektiv inkluderer reaktiv og proaktiv styring innen IT drift eller å innta livssyklus-perspektiv for et applikasjonsprosjekt.	Kontrollperspektiv
Control Processes	The ISO/IEC 20000 Process group that includes Change Management and Configuration Management .	ISO/IEC 20000 prosessgruppen som omfatter endringsstyring og konfigurasjonsstyring.	Kontrollprosesser
Core Service	(Service Strategy) An IT Service that delivers basic Outcomes desired by one or more Customers . See Supporting Service , Core Service Package .	(Service Strategy) En IT-tjeneste som leverer basisresultat ønsket av en eller flere kunder. Se Supporting Service , Core Service Package .	Kjernetjeneste
Core Service Package (CSP)	(Service Strategy) A detailed description of a Core Service that may be shared by two or more Service Level Packages . See Service Package .	(Service Strategy) En detaljert beskrivelse av en kjernetjeneste som kan inngå i to eller flere beskrivelser av tjenesteleveranse (SLP). Se Service Package .	Kjernetjeneste
Cost	The amount of money spent on a specific Activity , IT Service , or Business Unit . Costs consist of real cost (money), notional cost such as people's time, and Depreciation .	Beløpet som er brukt på en spesifikk aktivitet, IT-tjeneste eller virksomhetsenhet. Kostnad består av reelle kostnader (penger), samt kostnader som medarbeideres tid og avskrivning.	Kostnad
Cost Benefit Analysis	An Activity that analyses and compares the Costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action.	En aktivitet som analyserer og sammenligner kostnader og fordeler ved en eller flere alternative handlingsmåter.	Kost-nytte analyse

	See Business Case , Net Present Value , Internal Rate of Return , Return on Investment , Value on Investment .	Se Business Case , Net Present Value , Internal Rate of Return , Return on Investment , Value on Investment .	
Cost Centre	(Service Strategy) A Business Unit or Project to which Costs are assigned. A Cost Centre does not charge for Services provided. An IT Service Provider can be run as a Cost Centre or a Profit Centre .	(Service Strategy) En virksomhetsenhet eller et prosjekt som er tilordnet kostnader. En kostnadsenhet fakturerer ikke for tjenester som ytes. En IT-tjenesteleverandør kan drives som en kostnadsenhet eller regnskapsenhet.	Kostnadsenhet
Cost Effectiveness	A measure of the balance between the Effectiveness and Cost of a Service , Process or activity, A Cost Effective Process is one which achieves its Objectives at minimum Cost . See KPI , Return on Investment , Value for Money .	En måling av balansen mellom effektiviteten og kostnaden av en tjeneste, prosess eller aktivitet. En kostnadseffektiv prosess er en prosess som oppnår sine mål til minimum kostnader. Se KPI , Return on Investment , Value for Money .	Kostnadseffektivitet
Cost Element	(Service Strategy) The middle level of category to which Costs are assigned in Budgeting and Accounting . The highest level category is Cost Type . For example a Cost Type of "people" could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost Elements can be further broken down to give Cost Units . For example the Cost Element "expenses" could include Cost Units of Hotels, Transport, Meals etc.	(Service Strategy) Det midterste kategorinivået for plassering av kostnader ved budsjettering og regnskapsføring. Det høyeste kategorinivået er kostnadstype. En kostnadstype, som for eksempel "medarbeider" kan ha kostnadselementer som lønn, ansattgoder, utgifter, opplæring, overtid etc. Kostnadselementer kan brytes ned ytterligere til kostnadsenheter. For eksempel kan kostnadselementet "utgifter" omfatte kostnadsenhetene hotell, transport, måltider etc.	Kostnadselement
Cost Management	(Service Strategy) A general term that is used to refer to Budgeting and Accounting , sometimes used as a synonym for Financial Management	(Service Strategy) Et generelt uttrykk som vanligvis refererer til budsjettering og regnskapsføring. Kostnadshåndtering brukes av og til som synonym for økonomistyring.	Kostnadshåndtering
Cost Type	(Service Strategy) The highest level of category to which Costs are assigned in Budgeting and Accounting . For example hardware, software, people, accommodation, external and Transfer . See Cost Element , Cost Type .	(Service Strategy) Det høyeste kategorinivået for plassering av kostnader ved budsjettering og regnskapsføring. For eksempel maskinvare, programvare, mennesker, losji, eksterne og overføring. Se Cost Element , Cost Type .	Kostnadstype
Cost Unit	(Service Strategy) The lowest level of category to which Costs are assigned, Cost Units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, Electricity consumed). Cost Units are included within Cost Elements . For example a Cost Element of "expenses" could include Cost Units of Hotels, Transport, Meals etc.	(Service Strategy) Det laveste kategorinivået for plassering av kostnader. Kostnadsenheter er vanligvis ting som enkelt kan telles (eksempelvis antall ansatte, programvarelisenser) eller ting som er enkle å måle (eksempelvis bruk av CPU, forbruk av strøm). Kostnadsenheter er en del av kostnadselementer. For eksempel kan kostnadselementet "utgifter" omfatte kostnadsenhetene hotell, transport, måltider etc.	Kostnadsenhet

	See Cost Type .	Se Cost Type .	
Countermeasure	Can be used to refer to any type of Control . The term Countermeasure is most often used when referring to measures that increase Resilience , Fault Tolerance or Reliability of an IT Service .	Kan benyttes ved referering til enhver form for kontroll. Uttrykket mottiltak brukes som oftest når det refereres til tiltak som øker robusthet, feiltoleranse av eller påliteligheten til en IT-tjeneste.	Mottiltak
Course Corrections	Changes made to a Plan or Activity that has already started to ensure that it will meet its Objectives . Course corrections are made as a result of Monitoring progress.	Endringer som er blitt gjort i en allerede påbegynt plan eller aktivitet for å sikre at dens mål blir møtt. Kursendringer utføres som resultat av overvåkningsaktivitetene.	Kurskorrigering
CRAMM	A methodology and tool for analysing and managing Risks . CRAMM was developed by the UK Government, but is now privately owned. Further information is available from http://www.cramm.com/	Et metodeverk og verktøy for analyse og håndtering av risiko. CRAMM ble utviklet av regjeringen i Storbritannia og Nord-Irland, men er nå privateid. Ytterligere informasjon forefinnes på følgende web-adresse: http://www.cramm.com	CRAMM
Crisis Management	The Process responsible for managing the wider implications of Business Continuity . A Crisis Management team is responsible for Strategic issues such as managing media relations and shareholder confidence, and decides when to invoke Business Continuity Plans .	Prosessen som er ansvarlig for å håndtere det bredere aspektet av kontinuitet i virksomheten. Et team for krisehåndtering er ansvarlig for strategiske saker som håndtering av relasjoner med media, tilliten til aksjonærer og når virksomhetens kontinuitetsplaner skal iverksettes.	Krisehåndtering
Critical Success Factor (CSF)	Something that must happen if a Process , Project , Plan , or IT Service is to succeed. KPIs are used to measure the achievement of each CSF. For example a CSF of "protect IT Services when making Changes " could be measured by KPIs such as "percentage reduction of unsuccessful Changes ", "percentage reduction in Changes causing Incidents " etc.	Noe som må skje om en prosess, prosjektplan, eller IT-tjeneste skal kunne lykkes. Nøkkelindikatorer (KPI) benyttes for måling av hvorvidt en kritisk suksessfaktor er oppnådd. Eksempelvis vil en kritisk suksessfaktor "beskytt IT-tjenestene ved utføring av endringer" kunne måles av KPI'er som "prosentvis nedgang av mislykkede endringer", "prosentvis nedgang av endringer som forårsaker hendelser" etc.	Kritisk suksessfaktor
Culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices. See Vision .	Et sett verdier som deles av en gruppe mennesker, inklusive forventninger til hvordan mennesker bør oppføre seg, ideer, troer og skikker. Se Vision .	Kultur
Customer	Someone who buys goods or Services . The Customer of an IT Service Provider is the person or group who defines and agrees the Service Level Targets . The term Customers is also sometimes informally used to mean Users , for example "this is a Customer focused Organisation ".	Kjøperen av en vare eller tjeneste. En IT-tjenesteleverandørs kunde er en person eller en gruppe som definerer og avtaler mål for tjenestenivået. Uttrykket kunde benyttes av og til uoffisielt med betydningen brukere, for eksempel "Dette er en organisasjon med kundefokus".	Kunde

Customer Portfolio	(Service Strategy) A database or structured Document used to record all Customers of the IT Service Provider. The Customer Portfolio is the Business Relationship Manager's view of the Customers who receive Services from the IT Service Provider. See Contract Portfolio, Service Portfolio.	(Service Strategy) En database eller et strukturert dokument som brukes for lagring av IT-tjenesteleverandørens kunder. Kundeporteføljen er kundeansvarlig sin oversikt på kunder som mottar tjenester fra IT-tjenesteleverandøren. Se Contract Portfolio, Service Portfolio.	Kundeportefølge
Dashboard	(Service Operation) A graphical representation of overall IT Service Performance and Availability. Dashboard images may be updated in real-time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support Service Level Management, Event Management or Incident Diagnosis.	(Service Operation) En grafisk representasjon av de samlede IT-tjenesters ytelse og tilgjengelighet. Dashbordbilder kan oppdateres realtime og kan inkluderes i lederrapporter og websider. Dashbord kan brukes til å støtte styring av tjenesteleveranse (SLM) , tilstandsendringsprosessen (Event Management) eller diagnose av hendelser.	Dashbord
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	A way of understanding the relationships between data, information, knowledge, and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	En måte for å forstå forbindelsen mellom data, informasjon, kunnskap og visdom. DIKW demonstrerer hvordan data, informasjon, kunnskap og visdom bygger på hverandre.	Data – Informasjon-Kunnskap - Visdom (DIKW)
Definitive Media Library (DML)	(Service Transition) One or more locations in which the definitive and approved versions of all software Configuration Items are securely stored. The DML may also contain associated CIs such as licenses and documentation. The DML is a single logical storage area even if there are multiple locations. All software in the DML is under the control of Change and Release Management and is recorded in the Configuration Management System. Only software from the DML is acceptable for use in a Release.	(Service Transition) En eller flere lokasjoner der godkjente og endelige versjoner av alle programvare-konfigurasjonsenheter er sikkert lagret. DML vil også kunne inneholde assosierte konfigurasjonsenheter som lisenser og dokumentasjon. DML'en er et enkelt logisk lagringsområde selv den er spredt over flere lokasjoner. All programvare i DML'en kontrolleres av prosessene endringsstyring og styring av produksjonssetting og arkiveres i konfigurasjonssystemet (CMS). Kun programvare fra DML'en er gyldig for bruk i en produksjonsenhet.	Mediebibliotek (DML)
Deliverable	Something that must be provided to meet a commitment in a Service Level Agreement or a Contract. Deliverable is also used in a more informal way to mean a planned output of any Process.	Noe som må leveres for å møte en forpliktelse i en avtale om tjenesteleveranse (SLA) eller en kontrakt. Leveransebrukes også uoffisielt med betydningen planlagt resultat fra enhver prosess.	Leveranse
Demand Management	Activities that understand and influence Customer demand for Services and the provision of Capacity to meet these demands. At a Strategic level Demand Management can involve analysis of Patterns of Business Activity and User Profiles. At a Tactical level it can involve use of Differential Charging to encourage Customers to use IT Services at less busy times. See Capacity Management.	Aktiviteter som forstår og påvirker kundens tjenesteetterspørsel og kapasitetstiltak nødvendige for å kunne møte disse kravene. På strategisk nivå kan etterspørselshåndtering innebære analyse av aktivitetsmønstre for virksomheter og brukerprofiler. På et taktisk nivå kan dette innebære bruk av differensiell prising for å oppmuntre til bruken av IT tjenester under mindre hektiske tider.	Demand Management (Etterspørselshåndtering)

		Se Capacity Management .	
Deming Cycle	Synonym for Plan Do Check Act .	Synonym for Plan Do Check Act .	Deming sirkelen
Dependency	The direct or indirect reliance of one Process or Activity upon another.	Den direkte eller indirekte nødvendigheten en gitt prosess eller aktivitet er og/eller har for en annen.	Avhengighet
Deployment	(Service Transition) The Activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, Process etc to the Live Environment . Deployment is part of the Release and Deployment Management Process . See Rollout .	(Service Transition) Aktiviteten ansvarlig for å rulle ut ny eller endret maskinvare, programvare, dokumentasjon, prosess etc. til produksjonsmiljøet. Produksjonssetting er en del av styring av produksjonssettingsprosessen (Release and Deployment Management). Se Rollout .	Produksjonssetting
Depreciation	(Service Strategy) A measure of the reduction in value of an Asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	(Service Strategy) Måling av reduksjonen av verdien til en ressurs gjennom dens levetid. Målingen er basert på slitasje, forbruk eller annen reduksjon av den nyttige økonomiske verdien.	Avskrivning
Design	(Service Design) An Activity or Process that identifies Requirements and then defines a solution that is able to meet these Requirements . See Service Design .	(Service Design) En aktivitet eller en prosess som identifiserer krav og siden definerer en løsning som gjør det mulig å imøtekomme identifiserte krav. Se Service Design .	Design
Detection	(Service Operation) A stage in the Incident Lifecycle . Detection results in the Incident becoming known to the Service Provider . Detection can be automatic, or can be the result of a User logging an Incident .	(Service Operation) Et trinn i hendelseslivssyklusen. Oppdagelse resulterer i at hendelsen blir kjent for tjenesteleverandøren. En oppdagelse kan skje automatisk eller kan være et resultat av at en bruker loggfører en hendelse.	Oppdage
Development	(Service Design) The Process responsible for creating or modifying an IT Service or Application . Also used to mean the Role or group that carries out Development work.	(Service Design) Prosessen som er ansvarlig for å skape eller endre en IT-tjeneste eller applikasjon. Utvikling brukes også i betydningen av en rolle eller gruppe som utfører utviklingsarbeidet.	Utvikling
Development Environment	(Service Design) An Environment used to create or modify IT Services or Applications . Development Environments are not typically subjected to the same degree of control as Test Environments or Live Environments . See Development .	(Service Design) Et miljø som brukes til å skape eller endre IT-tjenester eller applikasjoner. Utviklingsmiljø er vanligvis ikke utsatt for samme grad av kontroll som testmiljø eller produksjonsmiljø.	Utviklingsmiljø

		Se Development .	
Diagnosis	(Service Operation) A stage in the Incident and Problem Lifecycles . The purpose of Diagnosis is to identify a Workaround for an Incident or the Root Cause of a Problem .	(Service Operation) Et trinn i livssyklusen til en hendelse eller problem. Hensikten med diagnose er å identifisere en midlertidig løsning for en hendelse eller finne underliggende årsak til et problem.	Diagnose
Diagnostic Script	(Service Operation) A structured set of questions used by Service Desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them Classify , Resolve and assign Incidents . Diagnostic Scripts may also be made available to Users to help them diagnose and resolve their own Incidents .	(Service Operation) Et strukturert sett av spørsmål som brukes av ansatte i for å sikre at de stiller rette spørsmål. Sjekkliste for feilsøking brukes også for å hjelpe de ansatte i brukerstøtte (Service Desk) med å klassifisere, løse og å tildele hendelser. Sjekklistene kan gjøres tilgjengelige for brukere for å hjelpe dem med å diagnostisere og løse deres egne hendelser.	Sjekkliste for feilsøking
Differential Charging	A technique used to support Demand Management by charging different amounts for the same IT Service Function at different times.	En teknikk som brukes til å støtte etterspørselhåndtering (Demand Management) ved å prise samme IT-tjenestefunksjon med forskjellig beløp til forskjellige tider.	Differensiell prising
Direct Cost	(Service Strategy) A cost of providing an IT Service which can be allocated in full to a specific Customer , Cost Centre , Project etc. For example cost of providing non-shared servers or software licenses. See Indirect Cost .	(Service Strategy) Kostnaden ved å tilby en IT-tjeneste som i sin helhet kan spores til en spesifikk kunde, et kostsenter, prosjekt osv. For eksempel kostnad ved å tilby dedikerte servere eller programvarelisenser. Se Indirect Cost .	Direkte kostnad
Directory Service	(Service Operation) An Application that manages information about IT Infrastructure available on a network, and corresponding User access Rights .	(Service Operation) En applikasjon som administrerer informasjon om IT-infrastruktur tilgjengelig på et nettverk samt tilhørende brukertilganger og rettigheter.	Katalogtjeneste
Do Nothing	(Service Design) A Recovery Option . The Service Provider formally agrees with the Customer that Recovery of this IT Service will not be performed.	(Service Design) Et alternativ når det gjelder gjenoppretting. Tjenesteleverandøren avtaler formelt med kunden at gjenoppretting av IT-tjenesten ikke vil bli gjort.	Do nothing
Document	Information in readable form. A Document may be paper or electronic. For example a Policy statement, Service Level Agreement , Incident Record , diagram of computer room layout. See Record .	Informasjon i et lesbart format. Et dokument kan være i papirformat eller elektronisk. For eksempel en programmerklæring, tjenestenivåavtale, hendelsesprotokoll eller diagram over datarommets oppsett. Se Record .	Dokument
Downtime	(Service Design) (Service Operation) The time when a Configuration Item or IT Service is not Available during its Agreed Service Time . The	(Service Design) (Service Operation) Tidsrom innenfor avtalt tjenestetid der en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste ikke	Nedetid

	Availability of an IT Service is often calculated from Agreed Service Time and Downtime.	er tilgjengelig. En IT-tjenestes virkelige tilgjengelighet beregnes ofte ut ifra avtalt tjenestetid og nedetid.	
Driver	Something that influences Strategy , Objectives or Requirements . For example new legislation or the actions of competitors.	Noe som påvirker strategi, mål eller krav. For eksempel nye lover eller en handling fra en konkurrent.	Drivkraft
Early Life Support	(Service Transition) Support provided for a new or Changed IT Service for a period of time after it is Released. During Early Life Support the IT Service Provider may review the KPIs, Service Levels and Monitoring Thresholds, and provide additional Resources for Incident and Problem Management.	(Service Transition) Støtte som ytes for en ny eller endret IT-tjeneste i en tidsperiode rett etter leveranse. Gjennom støtte tidlig i levetiden har IT-tjenesteleverandøren muligheten til å evaluere nøkkelindikatorer (KPI), tjenestenivå og overvåkningsterskler. IT-tjenesteleverandøren kan her bidra med ekstra ressurser til hendelses- og problemhåndtering.	Oppstartsstøtte
Economies of scale	(Service Strategy) The reduction in average Cost that is possible from increasing the usage of an IT Service or Asset . See Economies of Scope .	(Service Strategy) Reduksjon i gjennomsnittlig kost gjennom bedre utnyttelse av en IT-tjeneste eller eiendel. Se Economies of Scope .	Stordriftsfordel
Economies of scope	(Service Strategy) The reduction in Cost that is allocated to an IT Service by using an existing Asset for an additional purpose. For example delivering a new IT Service from existing IT Infrastructure . See Economies of Scale .	(Service Strategy) En kostnadsreduksjon som kan spores til at en eksisterende eiendel i en IT tjeneste brukes til ytterligere et formål. For eksempel levere en ny IT-tjeneste fra eksisterende IT-infrastruktur. Se Economies of Scale .	Gjenbruksfordel
Effectiveness	(Continual Service Improvement) A measure of whether the Objectives of a Process , Service or Activity have been achieved. An Effective Process or Activity is one that achieves its agreed Objectives . See KPI .	(Continual Service Improvement) En måling av hvorvidt målene til en prosess, en tjeneste eller en aktivitet blir oppnådd. En effektiv prosess eller aktivitet er en prosess eller aktivitet som oppnår avtalte mål. Se KPI	Mål-effektivitet
Efficiency	(Continual Service Improvement) A measure of whether the right amount of resources have been used to deliver a Process , Service or Activity . An Efficient Process achieves its Objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. See KPI .	(Continual Service Improvement) En måling av hvorvidt riktig mengde ressurser har blitt benyttet til å levere en prosess, tjeneste eller aktivitet. En ressurs-effektiv prosess er en prosess som oppnår sine mål med minimum bruk av tid, penger, mennesker og andre ressurser. Se KPI	Ressurs-effektivitet
Emergency Change	(Service Transition) A Change that must be introduced as soon as possible. For example to resolve a Major Incident or implement a	(Service Transition) En endring som må gjennomføres så fort som mulig. Det kan for eksempel være for å løse en alvorlig	Hasteendring

	Security patch. The Change Management Process will normally have a specific Procedure for handling Emergency Changes. See Emergency Change Advisory Board (ECAB).	hendelse eller innføre en sikkerhetspatch. Prosessen for endringshåndtering vil normalt ha en spesifikk prosedyre for håndtering av hasteendringer. Se Emergency Change Advisory Board (ECAB).	
Emergency Change Advisory Board (ECAB)	(Service Transition) A sub-set of the Change Advisory Board who make decisions about high impact Emergency Changes. Membership of the ECAB may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the Emergency Change.	(Service Transition) En del av endringsrådet som tar avgjørelser om hasteendringer med høy påvirkning. Hasteendringsrådets medlemmer kan utpekes ved tidspunktet for innkalling til møtet. Hvem som bør være medlem av ECAB avhenger av hasteendringens art.	Hasteendringsråd
Environment	(Service Transition) A subset of the IT Infrastructure that is used for a particular purpose. For Example: Live Environment, Test Environment, Build Environment. It is possible for multiple Environments to share a Configuration Item, for example Test and Live Environments may use different partitions on a single mainframe computer. Also used in the term Physical Environment to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is also used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	(Service Transition) En del av IT-infrastrukturen som brukes til et spesielt formål. For eksempel: produksjonsmiljø, testmiljø og utviklingsmiljø. Det er mulig for flere miljø å dele én konfigurasjonsenhet, for eksempel kan et testmiljø og et produksjonsmiljø bruke forskjellige prosessorenheter på én enkelt datamaskin. Miljø brukes også i uttrykket fysisk miljø med betydningen losji, klimaanlegg, strømforsyning etc. Miljø betyr også eksterne forhold som påvirker eller rammer noe.	Miljø
Error	(Service Operation) A design flaw or malfunction that causes a Failure of one or more Configuration Items or IT Services. A mistake made by a person or a faulty Process that impacts a CI or IT Service is also an Error.	(Service Operation) En mangel i designet eller funksjonsfeil som forårsaker at en eller flere konfigurasjonsenheter eller IT-tjenester svikter. En feiltakelse av en person eller en mangelfull prosess som har påvirkninger på en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste er også en feil.	Feil
Escalation	(Service Operation) An Activity that obtains additional Resources when these are needed to meet Service Level Targets or Customer expectations. Escalation may be needed within any IT Service Management Process, but is most commonly associated with Incident Management, Problem Management and the management of Customer complaints. There are two types of Escalation, Functional Escalation and Hierarchic Escalation.	(Service Operation) En aktivitet som etter behov fremskaffer ytterligere ressurser for å kunne møte målene satt for tjenestenivå, eller for å møte kundens forventninger. Det kan være behov for eskalering innen enhver prosess for ledelse av IT-tjenester, men assosieres som oftest med Hendelsehåndtering, problemløsning og håndtering av kundeklager. Det eksisterer to typer eskalering, funksjonell eskalering og hierarkisk eskalering.	Eskalering
eSourcing Capability Model	(Service Strategy) A framework to help Organisations guide their analysis and decisions on Service Sourcing Models and	(Service Strategy) Et rammeverk for å hjelpe organisasjoner i deres analyser og avgjørelser for hvorvidt en tjeneste skal	eSourcing Capability Model for Client

for Client Organizations (eSCM-CL)	Strategies. eSCM-CL was developed by Carnegie Mellon University. See eSCM-SP.	produseres internt eller av eksterne leverandører, ved bruk av modeller og strategier. eSCM-CL ble utviklet av Carnegie Mellon universitetet. Se eSCM-SP.	Organizations (eSCM-CL)
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	(Service Strategy) A framework to help IT Service Providers develop their IT Service Management Capabilities from a Service Sourcing perspective. eSCM-SP was developed by Carnegie Mellon University. See eSCM-CL.	(Service Strategy) Et rammeverk for å bistå IT-tjenesteleverandører med å utvikle deres evne til ledelse av IT-tjenester med tanke på hvorvidt en tjeneste skal produseres internt eller av eksterne leverandører. eSCM-SP ble utviklet av Carnegie Mellon universitetet. Se eSCM-CL.	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)
Estimation	The use of experience to provide an approximate value for a Metric or Cost. Estimation is also used in Capacity and Availability Management as the cheapest and least accurate Modelling method.	Bruken av erfaring for å danne en tilnærmet verdi for målinger eller kostnad. Estimering brukes også i kapasitets- og tilgjengelighetshåndtering som den rimeligste men minst eksakte modelleringsmetoden	Estimering
Evaluation	(Service Transition) The Process responsible for assessing a new or Changed IT Service to ensure that Risks have been managed and to help determine whether to proceed with the Change. Evaluation is also used to mean comparing an actual Outcome with the intended Outcome, or comparing one alternative with another.	(Service Transition) Prosessen som er ansvarlig for vurdering av en ny eller endret IT-tjeneste, for å sikre at risikofaktorer har blitt håndtert, og for å bistå i avgjørelsen av hvorvidt en bør fortsette med gjennomføringen av en endring. Evaluering brukes også i betydningen av å sammenligne et faktisk resultat med det forventede resultat, eller av å sammenligne to alternativer.	Evaluering
Event	(Service Operation) A change of state which has significance for the management of a Configuration Item or IT Service. The term Event is also used to mean an Alert or notification created by any IT Service, Configuration Item or Monitoring tool. Events typically require IT Operations personnel to take actions, and often lead to Incidents being logged.	(Service Operation) En automatisk varslet hendelse som har betydning for håndtering av en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste. Betegnelsen hendelsesvarsel betyr også en alarm eller melding opprettet av en IT-tjeneste, konfigurasjonsenhet eller et overvåkningsverktøy. Det er typisk at det kreves tiltak fra IT-driftspersonale og det fører ofte til logging av hendelser (Incident).	Hendelsesvarsel
Event Management	(Service Operation) The Process responsible for managing Events throughout their Lifecycle. Event Management is one of the main Activities of IT Operations.	(Service Operation) Prosess som håndterer automatisk varslede hendelser gjennom hele deres livssyklus. Prosessen er en av IT-drifts hovedaktiviteter	Event Management (Håndtering av hendelsesvarsler)

Exception Report	A Document containing details of one or more KPIs or other important targets that have exceeded defined Thresholds . Examples include SLA targets being missed or about to be missed, and a Performance Metric indicating a potential Capacity problem.	Et dokument som inneholder detaljer om en eller flere nøkkelindikatorer (KPI) eller andre viktige mål som har overskredet definerte terskler. Eksempler er mål definert i tjenesteavtalen som blir brutt eller er i ferd med å bli brutt, og en måling av ytelse som indikerer et mulig kapasitetsproblem.	Avviksrapport
Expanded Incident Lifecycle	(Availability Management) Detailed stages in the Lifecycle of an Incident . The stages are Detection , Diagnosis , Repair , Recovery and Restoration . The Expanded Incident Lifecycle is used to help understand all contributions to the Impact of Incidents and to Plan how these could be controlled or reduced.	(Availability Management) Detaljerte stadier i en hendelses livssyklus. Stadiene, er oppdagelse diagnose, reparere, gjenopprette og gjeninnsettelse. En utvidet livssyklus til en hendelse benyttes til å øke forståelsen av alle bidrag som har påvirkning på en hendelse, og planlegging av hvordan disse kan kontrolleres eller reduseres.	Utvidet hendelseslivssyklus
External Customer	A Customer who works for a different Business to the IT Service Provider . See External Service Provider , Internal Customer .	En kunde som arbeider for en annen virksomhet enn IT-tjenesteleverandøren. Se External Service Provider , Internal Customer .	Ekstern kunde
External Metric	A Metric that is used to measure the delivery of IT Service to a Customer . External Metrics are usually defined in SLAs and reported to Customers . See Internal Metric .	En måling som brukes til å måle leveransen av en IT-tjeneste til en kunde. En ekstern måling er normalt definert i tjenesteavtaler (SLA) og rapportert til kunder. Se Internal Metric .	Ekstern måleparameter
External Service Provider	(Service Strategy) An IT Service Provider which is part of a different Organisation to their Customer . An IT Service Provider may have both Internal Customers and External Customers . See Type III Service Provider .	(Service Strategy) En IT-tjenesteleverandør som er en del av en annen organisasjon enn kunden. En IT-tjenesteleverandør kan ha både interne kunder og eksterne kunder. Se Type III Service Provider .	Ekstern tjenesteleverandør
External Sourcing	Synonym for Outsourcing .	Synonym for Outsourcing .	Tjenesteutsetting
Facilities Management	(Service Operation) The Function responsible for managing the physical Environment where the IT Infrastructure is located. Facilities Management includes all aspects of managing the physical Environment , for example power and cooling, building Access Management , and environmental Monitoring .	(Service Operation) Funksjonen som er ansvarlig for håndtering av det fysiske miljøet der IT-infrastrukturen befinner seg. Anleggshåndtering inkluderer samtlige aspekter for håndtering av det fysiske miljøet, som for eksempel elektrisitet og kjøling, adgangskontroll i bygningen og overvåking av miljøet.	Anleggshåndtering

Failure	(Service Operation) Loss of ability to Operate to Specification , or to deliver the required output. The term Failure may be used when referring to IT Services , Processes , Activities , Configuration Items etc. A Failure often causes an Incident .	(Service Operation) Tap av evne til å drive en TI tjeneste i henhold til spesifikasjonen, eller til å levere utdata som forventet. Betegnelsen svikt kan også brukes når en refererer til IT-tjenester, prosessaktiviteter, konfigurasjonsenheter etc. En driftsforstyrrelse er ofte årsaken til en hendelse	Driftsforstyrrelse
Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	An approach to assessing the potential Impact of Failures . FMEA involves analysing what would happen after Failure of each Configuration Item , all the way up to the effect on the Business . FMEA is often used in Information Security Management and in IT Service Continuity Planning .	En metode for vurderingen av den potensielle påvirkningen av en driftsforstyrrelse. FMEA involverer analyse av hva som ville skje etter svikt i hver konfigurasjonsenhet og helt til forretningsnivå, hva effekten av svikten vil være på forretningen. FMEA brukes ofte innen håndtering av informasjonssikkerhet og innen planlegging av kontinuitet for IT-tjenester	Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)
Fast Recovery	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Hot Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a short period of time, typically less than 24 hours. Fast Recovery typically uses a dedicated Fixed Facility with computer Systems , and software configured ready to run the IT Services . Immediate Recovery may take up to 24 hours if there is a need to Restore data from Backups .	(Service Design) Et alternativ for hurtig gjenoppretting som baserer seg på Hot Standby. Det utføres tiltak for å gjenopprette en IT-tjeneste innen kort tid, vanligvis på mindre enn 24 timer. Hurtig gjenoppretting benytter seg typisk av et dedikert fast anlegg med datasystemer og programvare som er ferdig konfigurert for å kunne kjøre IT-tjenestene. Umiddelbar gjenoppretting kan ta opp til 24 timer hvis det er nødvendig å tilbakekopiere data fra Backup 'er	Hurtig gjenoppretting
Fault	Synonym for Error .	Synonym for Error .	Feil
Fault Tolerance	(Service Design) The ability of an IT Service or Configuration Item to continue to Operate correctly after Failure of a Component part. See Resilience , Countermeasure .	(Service Design) En IT-tjeneste eller en konfigurasjonsenhets evne til å fortsette driften som den skal etter svikt i en komponent. Se Resilience , Countermeasure .	Feiltoleranse
Fault Tree Analysis (FTA)	(Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that can be used to determine the chain of Events that leads to a Problem . Fault Tree Analysis represents a chain of Events using Boolean notation in a diagram.	(Service Design) (Continual Service Improvement) En teknikk / metode som kan benyttes for å bestemme kjeden av hendelser som fører til et problem. "Fault Tree" analyse representerer en kjede av hendelser ved å bruke Boolsk notasjon i et diagram.	Fault Tree Analysis (FTA)
Financial Management	(Service Strategy) The Function and Processes responsible for managing an IT Service Provider 's Budgeting , Accounting and Charging Requirements .	(Service Strategy) Funksjonen og prosessen som er ansvarlig for å håndtere en IT-tjenesteleverandørs krav for budsjettering, kostnadsstyring og kostnadsinndekking.	Financial Management (Økonomistyring)

First-line Support	(Service Operation) The first level in a hierarchy of Support Groups involved in the resolution of Incidents . Each level contains more specialist skills, or has more time or other Resources . See Escalation .	(Service Operation) Det første nivået i et hierarki av støttegrupper som er involvert i å løse en hendelse. Hvert ytterligere nivå inneholder flere spesialist ferdigheter eller har mer tid eller andre ressurser. Se Escalation .	1.linje brukerstøtte
Fishbone Diagram	Synonym for Ishikawa Diagram.	Synonym for Ishikawa Diagram.	Fiskebensdiagram
Fit for Purpose	An informal term used to describe a Process , Configuration Item , IT Service etc. that is capable of meeting its Objectives or Service Levels . Being Fit for Purpose requires suitable Design , implementation, Control and maintenance.	Et uoffisielt begrep som brukes til å beskrive en prosess, en konfigurasjonsenhet, en IT-tjeneste etc., som er i stand til å møte sine mål eller fastsatt tjenestenivå. Å være formålstjenlig avhenger av passende design, korrekt innføring, løpende kontroll og vedlikehold.	Formålstjenlig
Fixed Cost	(Service Strategy) A Cost that does not vary with IT Service usage. For example the cost of Server hardware. See Variable Cost .	(Service Strategy) En kostnad som ikke varierer med bruken av en IT-tjeneste. For eksempel den faste kostnaden av maskinvare til en server. Se Variable Cost .	Fast kostnad
Fixed Facility	(Service Design) A permanent building, available for use when needed by an IT Service Continuity Plan . See Recovery Option , Portable Facility .	(Service Design) Et varig bygg som er tilgjengelig for bruk ved behov fra kontinuitetsplanen for IT-tjenester (IT Service Continuity Plan). Se Recovery Option , Portable Facility .	Fast anlegg
Follow the Sun	(Service Operation) A methodology for using Service Desks and Support Groups around the world to provide seamless 24 * 7 Service . Calls , Incidents , Problems and Service Requests are passed between groups in different time zones.	(Service Operation) En metode som tar i bruk Service Desk'er og støttegrupper verden rundt for å gi kontinuerlig brukerstøtte 24*7. Anrop, hendelser, problemer og tjenesteforespørsler behandles og overføres mellom grupper i forskjellige tidssoner.	Tidssonebasert
Fulfillment	Performing Activities to meet a need or Requirement . For example by providing a new IT Service , or meeting a Service Request .	Utføre aktiviteter for å innfri et behov eller for å møte et krav ved for eksempel å skape en ny IT-tjeneste eller å imøtekomme en tjenesteforespørsel	Innfrielse
Function	A team or group of people and the tools they use to carry out one or more Processes or Activities . For example the Service Desk . The term Function also has two other meanings An intended purpose of a Configuration Item, Person, Team,	En funksjon eller en gruppe mennesker samt verktøyene de bruker for å utføre en eller flere prosesser eller aktiviteter, som for eksempel Service Desk . Begrepet funksjon har også to andre betydninger:	Funksjon

	Process, or IT Service. For example one Function of an Email Service may be to store and forward outgoing mails, one Function of a Business Process may be to dispatch goods to Customers. To perform the intended purpose correctly, "The computer is Functioning"	- Et tilsiktet formål til en konfigurasjonsenhet, team, prosess (eller IT-tjeneste). En e-post - tjenestes funksjon kan for eksempel være å lagre og videresende utgående e-poster. En forretningsprosess sin funksjon kan være å ekspedere varer til kunder. - Å utføre tilsiktet oppgave korrekt, "Datamaskinen fungerer"	
Functional Escalation	(Service Operation) Transferring an Incident , Problem or Change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an Escalation .	(Service Operation) Overføre en hendelse, et problem eller en endring til et teknisk team med høyere kompetanse for å bistå under en eskalering	Funksjonell eskalering
Gap Analysis	(Continual Service Improvement) An Activity which compares two sets of data and identifies the differences. Gap Analysis is commonly used to compare a set of Requirements with actual delivery. See Benchmarking .	(Continual Service Improvement) En aktivitet som sammenligner to datasett og identifiserer forskjellene. Gap analyser brukes vanligvis til å sammenligne et sett med krav med en faktisk leveranse. Se Benchmarking .	Gap-analyse
Governance	Ensuring that Policies and Strategy are actually implemented, and that required Processes are correctly followed. Governance includes defining Roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	Forsikring om at retningslinjer og strategier faktisk er implementert og at nødvendige prosesser følges som de skal. Styring omfatter definisjon av roller og ansvar, måling og rapportering og å ta aksjon for å korrigere avvik som er identifisert.	Styring
Gradual Recovery	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Cold Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a period of time greater than 72 hours. Gradual Recovery typically uses a Portable or Fixed Facility that has environmental support and network cabling, but no computer Systems . The hardware and software are installed as part of the IT Service Continuity Plan .	(Service Design) Et alternativ ved gjenoppretting, også kjent som "Cold Standby". Det utføres tiltak for å gjenopprette IT-tjenesten over en tidsperiode på mer enn 72 timer. Gradvis gjenoppretting bruker vanligvis et overførbart eller stasjonært anlegg som har støtte for miljøet og nettverkskablingen, men ingen datasystemer installert. Maskinvare og programvare installeres som en del av kontinuitetsplanen for IT-tjenester.	Gradvis gjenoppretting
Guideline	A Document describing Best Practice that recommends what should be done. Compliance to a guideline is not normally enforced. See Standard .	Et dokument som beskriver beste praksis med anbefaling om hva som bør gjøres. Samsvar med en bestemt standard er vanligvis ikke obligatorisk. Se Standard .	Retningslinje

Help Desk	(Service Operation) A point of contact for Users to log Incidents . A Help Desk is usually more technically focused than a Service Desk and does not provide a Single Point of Contact for all interaction. The term Help Desk is often used as a synonym for Service Desk .	(Service Operation) Et kontaktpunkt for brukere for å logge hendelser. En helpdesk er vanligvis mer fokusert på det tekniske enn en Service Desk og tilbyr ikke et enkeltstående kontaktpunkt for alle typer henvendelser. Begrepet Help Desk brukes ofte som synonym for Service Desk, selv om dette ikke alltid er det samme.	Helpdesk
Hierarchic Escalation	(Service Operation) Informing or involving more senior levels of management to assist in an Escalation .	(Service Operation) Informering eller involvering av høyere nivå i ledelsen for å bistå i en eskalering, oftest for å oppnå høyere prioritet av ressurser.	Hierarkisk eskalering
High Availability	(Service Design) An approach or Design that minimizes or hides the effects of Configuration Item Failure on the Users of an IT Service . High Availability solutions are Designed to achieve an agreed level of Availability and make use of techniques such as Fault Tolerance , Resilience and fast Recovery to reduce the number of Incidents , and the Impact of Incidents .	(Service Design) En løsning eller et design som minimerer eller eliminerer effekten av svikt i en konfigurasjonsenhet til en IT-tjeneste for brukerne av IT-tjenesten. Løsninger med høy tilgjengelighet er konstruert for å oppnå et avtalt tjenestenivå og ta i bruk teknikker som feiltoleranse, evnen til å motstå nedfall og hurtig gjenoppretting for å redusere antall hendelser og hendelsers påvirkning.	Høytilgjengelig
Hot Standby	Synonym for Fast Recovery or Immediate Recovery .	Synonym for Fast Recovery or Immediate Recovery .	Hot Standby
Identity	(Service Operation) A unique name that is used to identify a User , person or Role . The Identity is used to grant Rights to that User , person, or Role . Example identities might be the username SmithJ or the Role "Change manager".	(Service Operation) Et unikt navn som brukes for å identifisere en bruker, en person eller en rolle. Identiteten brukes for å bevilge rettigheter til brukeren, personen eller rollen. En identitet kan for eksempel være brukeren "SmithJ" eller rollen "endringsansvarlig".	Identitet
Immediate Recovery	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Hot Standby. Provision is made to Recover the IT Service with no loss of Service . Immediate Recovery typically uses mirroring, load balancing and split site technologies.	(Service Design) Et løsning for umiddelbar gjenoppretting, også kjent som Hot Standby. Det utføres aktiviteter for å gjenopprette en IT-tjeneste uten noe merkbart tap av tjenestens tilgjengelighet. Umiddelbar gjenoppretting bruker stort sett teknologier for speiling, balansering av last og delte nettstedet.	Umiddelbar gjenoppretting
Impact	(Service Operation) (Service Transition) A measure of the effect of an Incident , Problem or Change on Business Processes . Impact is often based on how Service Levels will be affected. Impact and Urgency are used to assign Priority .	(Service Operation) (Service Transition) En måling av effekten til en hendelse, et problem eller en endring på forretningsprosessene. Omfang baseres ofte på i hvilken grad tjenestenivåene berøres. Påvirkning og hastegrad brukes for å tildele prioritet.	Omfang
Incident	(Service Operation) An unplanned interruption to an IT Service or a reduction in the Quality of an IT Service . Failure of a Configuration Item that has not yet impacted Service is also an Incident. For example	(Service Operation) Et ikke-planlagt avbrudd i en IT-tjeneste, eller en reduksjon i kvaliteten til en IT-tjeneste. Svikt i en konfigurasjonsenhet som enda ikke har hatt noen påvirkning på	Hendelse

	Failure of one disk from a mirror set.	tjenesten er også en hendelse. For eksempel svikt i en disk fra et speilingssett.	
Incident Management	(Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Incidents . The primary Objective of Incident Management is to return the IT Service to Users as quickly as possible.	(Service Operation) Prosessen som er ansvarlig for å håndtere livssyklusen til alle hendelsene. Det primære målet med Hendelseshåndtering (Incident Management) er å gjenopprette tilgangen til IT-tjenester for brukerne så raskt som mulig.	Incident Management (Hendelsesstyring)
Incident Record	(Service Operation) A Record containing the details of an Incident . Each Incident record documents the Lifecycle of a single Incident .	(Service Operation) En protokoll som inneholder alle detaljer fra en hendelse. Hver hendelsesprotokoll dokumenterer livssyklusen til én enkelt hendelse.	Hendelseslogg
Indirect Cost	(Service Strategy) A Cost of providing an IT Service which cannot be allocated in full to a specific Customer . For example Cost of providing shared Servers or software licenses. Also known as Overhead . See Direct Cost .	(Service Strategy) En kostnad ved å tilby en IT-tjeneste som i sin helhet ikke kan plasseres hos én spesifikk kunde. For eksempel kostnaden av å tilby delte servere eller programvarelisenser. Også kjent som administrasjonsomkostninger. Se Direct Cost .	Indirekte kostnader
Information Security Management (ISM)	(Service Design) The Process that ensures the Confidentiality , Integrity and Availability of an Organisation's Assets , information, data and IT Services . Information Security Management usually forms part of an Organisational approach to Security Management which has a wider scope than the IT Service Provider , and includes handling of paper, building access, phone calls etc., for the entire Organisation .	(Service Design) Prosessen som sikrer konfidensialiteten, integriteten og tilgjengeligheten til en organisasjons eiendeler, informasjon, data og IT-tjenester. Håndtering av informasjonssikkerhet er vanligvis en del av en organisatorisk tilnærming til sikkerhetshåndtering som har et videre omfang enn IT-tjenesteleverandøren og innbefatter blant annet håndteringen av papirdokumenter, tilgang til bygning, telefonanrop etc. for hele organisasjonen.	Information Security Management (ISM) (Informasjonssikkerhetshåndtering)
Information Security Management System (ISMS)	(Service Design) The framework of Policy , Processes , Standards , Guidelines and tools that ensures an Organisation can achieve its Information Security Management Objectives .	(Service Design) Rammeverket med tilhørende retningslinjer, prosesser, standarder, og verktøy som sikrer at organisasjonen kan nå sine mål for Håndtering av informasjonssikkerhet.	Information Security Management System (ISMS) Informasjonssikkerhetssystem
Information Security Policy	(Service Design) The Policy that governs the Organisation's approach to Information Security Management .	(Service Design) Retningslinjer som styrer organisasjonens tilnærming til Håndtering av informasjonssikkerhet	Retningslinjer for informasjonssikkerhet
Information Technology (IT)	The use of technology for the storage, communication or processing of information. The technology typically includes computers, telecommunications, Applications and other software. The information may include Business data, voice, images, video etc. Information Technology is often used to support Business Processes	Bruken av teknologi for lagring, kommunikasjon eller behandling av data. Teknologien omfatter typisk datamaskiner, telekommunikasjon, applikasjoner og annen programvare. Informasjonen kan være forretningsdata, stemme, bilder, video etc. Informasjonsteknologi (IT) benyttes ofte for å støtte	Informasjonsteknologi

	through IT Services .	forretningsprosesser ved hjelp av IT-tjenester	
Infrastructure Service	An IT Service that is not directly used by the Business , but is required by the IT Service Provider so they can provide other IT Services . For example Directory Services , naming services, or communication services.	En IT-tjeneste som ikke brukes direkte av forretningen, men som er nødvendig for IT-tjenesteleverandøren for at de kan tilby andre IT-tjenester. Eksempler er katalogtjenester, tjenester for navngiving eller kommunikasjonstjenester.	Infrastruktur tjeneste
Insourcing	Synonym for Internal Sourcing .	Synonym for Internal Sourcing .	Insourcing
Integrity	(Service Design) A security principle that ensures data and Configuration Items are only modified by authorised personnel and Activities . Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware Failure , environmental Events , and human intervention.	(Service Design) Et sikkerhetsprinsipp som sikrer at data og konfigurasjonseenheter kun kan endres av autorisert personale. Integritet vurderer alle mulige årsaker til endringer, inklusive svikt i programvare og maskinvare, automatisk rapporterte hendelser i miljøet eller menneskelig inngripen.	Integritet
Interactive Voice Response (IVR)	(Service Operation) A form of Automatic Call Distribution that accepts User input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming Calls .	(Service Operation) En form for distribusjon av anrop som godtar input fra bruker som tastetrykk og talekommandoer for å identifisere korrekt destinasjon for innkommende anrop.	Interactive Voice Response (IVR) (Stemmestyrte telefonsjener)
Intermediate Recovery	(Service Design) A Recovery Option which is also known as Warm Standby. Provision is made to Recover the IT Service in a period of time between 24 and 72 hours. Intermediate Recovery typically uses a shared Portable or Fixed Facility that has computer Systems and network Components . The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT Service Continuity Plan .	(Service Design) Et alternativ for gjenoppretting, også kjent som Warm Standby. Det utføres tiltak for å gjenopprette en IT-tjeneste i tidsperioden mellom 24 og 72 timer. Midlertidig gjenoppretting bruker vanligvis et transportabelt eller fast anlegg som innehar datasystemer og nettverkskomponenter. Konfigurasjon av maskinvare og programvare gjenstår og data må gjeninnføres som en del av kontinuitetsplanen for IT-tjenestene	Midlertidig gjenoppretting
Internal Customer	A Customer who works for the same Business as the IT Service Provider . See Internal Service Provider , External Customer .	En kunde som arbeider for samme virksomhet som IT-tjenesteleverandøren. Se Internal Service Provider , External Customer .	Intern kunde
Internal Metric	A Metric that is used within the IT Service Provider to Monitor the Efficiency , Effectiveness or Cost Effectiveness of the IT Service Provider's internal Processes . Internal Metrics are not normally reported to the Customer of the IT Service . See External Metric .	En måling som brukes av IT-tjenesteleverandøren for overvåkning av leveranseevne, effektivitet (eller kostnadseffektivitet til IT-tjenesteleverandørens interne prosesser.) Interne målinger rapporteres vanligvis ikke til kunden av IT-tjenesten. Se External Metric .	Intern måleparameter

Internal Rate of Return (IRR)	(Service Strategy) A technique used to help make decisions about Capital Expenditure. IRR calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger IRR indicates a better investment. See Net Present Value, Return on Investment.	(Service Strategy) En teknikk som benyttes for å bistå ved beslutninger om bruk av kapital. IRR regner ut en tallverdi som tillater sammenligning med to eller flere alternative investeringer. En høyere IRR tyder på en bedre investering. Se Net Present Value, Return on Investment.	Intern investeringsanalyse
Internal Service Provider	(Service Strategy) An IT Service Provider which is part of the same Organisation as their Customer. An IT Service Provider may have both Internal Customers and External Customers. See Type I Service Provider, Type II Service Provider, Insource.	(Service Strategy) En IT-tjenesteleverandør som er en del av samme organisasjon/virksomhet som sine kunder. En IT-tjenesteleverandør kan både ha interne kunder og eksterne kunder. Se Type I Service Provider, Type II Service Provider, Insource.	Intern tjenesteleverandør
Internal Sourcing	(Service Strategy) Using an Internal Service Provider to manage IT Services. See Service Sourcing, Type I Service Provider, Type II Service Provider.	(Service Strategy) Bruk av en intern tjenesteleverandør for å styre IT-tjenester. Se Service Sourcing, Type I Service Provider, Type II Service Provider.	Intern driftsutsetting
International Organization for Standardization (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of Standards. ISO is a non-governmental organization which is a network of the national standards institutes of 156 countries. Further information about ISO is available from http://www.iso.org/	International Organization for Standardization (ISO) er verdens største utarbeider av standarder (Standard). ISO er en ikke-statlig organisasjon som består av et nettverk av nasjonale standardinstitutter som representerer 156 land. For mer informasjon om ISO: http://www.iso.org/	International Organization for Standardization (ISO)
International Standards Organisation	See International Organization for Standardization (ISO)	Se International Organization for Standardization (ISO) .	International Standards Organisation
Internet Service Provider (ISP)	An External Service Provider that provides access to the Internet. Most ISPs also provide other IT Services such as web hosting.	En ekstern tjenesteleverandør som tilbyr tilgang til Internett. De fleste Internett tjenesteleverandørene tilbyr også andre IT-tjenester, eksempelvis å være nettvært.	Internett-tjenesteleverandør (ISP)
Invocation	(Service Design) Initiation of the steps defined in a plan. For example initiating the IT Service Continuity Plan for one or more IT Services .	(Service Design) Initiering av stegene definert i en plan. For eksempel initiering av kontinuitetsplanen for IT-tjenester for en eller flere IT-tjenester.	Iverksettelse
Ishikawa Diagram	(Service Operation) (Continual Service Improvement) A technique that helps a team to identify all the possible causes of a Problem .	(Service Operation) (Continual Service Improvement) Teknikk for å identifisere samtlige mulige årsaker til et problem.	Ishikawa Diagram

	Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	Ishikawa-diagrammet er opprinnelig oppfunnet av Kaoru Ishikawa. Teknikkens resultat er et fiskebeinsdiagram.	
ISO 9000	A generic term that refers to a number of international Standards and Guidelines for Quality Management Systems . See http://www.iso.org/ for more information. See ISO .	Betegnelse som refererer til en rekke internasjonale standarder og retningslinjer for kvalitetshåndteringssystemer. For mer informasjon å se http://www.iso.org/ . Se ISO .	ISO 9000
ISO 9001	An international Standard for Quality Management Systems . See ISO 9000 , Standard .	Internasjonal standard for kvalitetshåndteringssystemer. Se ISO 9000 , Standard .	ISO 9001
ISO/IEC 17799	(Continual Service Improvement) ISO Code of Practice for Information Security Management . See Standard .	(Continual Service Improvement) Administrasjon av informasjonssikkerhet. Siste versjon av standarden heter ISO/IEC 27002. Se Standard .	ISO/IEC 17799 (Now: ISO/IEC 27002)
ISO/IEC 20000	ISO Specification and Code of Practice for IT Service Management . ISO/IEC 20000 is aligned with ITIL Best Practice .	Spesifikasjon og administrasjon av håndteringen av IT-tjenester. ISO/IEC 20000 er samkjørt med ITIL-rammeverket .	ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001	(Service Design) (Continual Service Improvement) ISO Specification for Information Security Management . The corresponding Code of Practice is ISO/IEC 17799 . See Standard .	(Service Design) (Continual Service Improvement) Spesifikasjon for krav til informasjonssikkerhet. Den tilsvarende administrasjon av informasjonssikkerhet er ISO/IEC 27002 . Se Standard .	ISO/IEC 27001
IT Directorate	(Continual Service Improvement) Senior Management within a Service Provider , charged with developing and delivering IT services . Most commonly used in UK Government departments.	Toppledelsen hos tjenesteleverandøren med ansvar for utvikling og leveranse av IT-tjenester. Som oftest brukt i avdelinger i den britiske regjeringen.	Ledergruppe
IT Infrastructure	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to Develop , Test , deliver, Monitor , Control or support IT Services . The term IT Infrastructure includes all of the Information Technology but not the associated people, Processes and documentation.	Alt av maskinvare, programvare, nettverk, fasiliteter, osv. som er nødvendig for å kunne utvikle, teste, levere, overvåke, kontrollere eller støtte IT-tjenester. Betegnelsen IT- Infrastruktur inkluderer alt av informasjonsteknologi, men ikke menneskene, prosessene eller dokumentasjonen.	IT-infrastruktur
IT Operations	(Service Operation) Activities carried out by IT Operations Control , including Console Management, Job Scheduling , Backup and Restore, and Print and Output Management. IT Operations is also used as a	(Service Operation) Aktiviteter som utøves av IT driftskontroll, inklusive håndtering av konsoller, jobbfordeling, backup og gjenoppretting, samt håndtering av utskrifter og utdata.	IT-drift

	synonym for Service Operation .		
IT Operations Control	(Service Operation) The Function responsible for Monitoring and Control of the IT Services and IT Infrastructure. See Operations Bridge.	(Service Operation) Funksjonen ansvarlig for overvåkning og kontroll av IT-tjenestene og IT-infrastrukturen. Se Operations Bridge.	IT-driftsovervåking
IT Operations Management	(Service Operation) The Function within an IT Service Provider which performs the daily Activities needed to manage IT Services and the supporting IT Infrastructure. IT Operations Management includes IT Operations Control and Facilities Management.	(Service Operation) Funksjon hos en IT-tjenesteleverandør som daglig utfører aktiviteter nødvendige for håndtering av IT-tjenester og den støttende IT-infrastrukturen. IT-drift omfatter IT-driftskontroll og anleggshåndtering.	IT-drift
IT Service	A Service provided to one or more Customers by an IT Service Provider. An IT Service is based on the use of Information Technology and supports the Customer's Business Processes. An IT Service is made up from a combination of people, Processes and technology and should be defined in a Service Level Agreement.	Tjeneste som en IT-tjenesteleverandør tilbyr en eller flere kunder. En IT-tjeneste er basert på bruk av informasjonsteknologi og støtter kundens forretningsprosesser. En IT-tjeneste er sammensatt av en kombinasjon av mennesker, prosesser og teknologi. En IT-tjeneste bør være definert i en tjenestenivåavtale.	IT-tjeneste
IT Service Continuity Management (ITSCM)	(Service Design) The Process responsible for managing Risks that could seriously impact IT Services. ITSCM ensures that the IT Service Provider can always provide minimum agreed Service Levels, by reducing the Risk to an acceptable level and Planning for the Recovery of IT Services. ITSCM should be designed to support Business Continuity Management.	(Service Design) Prosessen ansvarlig for håndtering av risiko som kan ha alvorlig påvirkning på IT-tjenestene. Kontinuitetsstyring av IT-tjenester sikrer at IT-tjenesteleverandøren alltid er i stand til å tilby det avtalte minimum av tjenestenivå. Dette ved å redusere risiko til et akseptabelt nivå samt legge planer for gjenoppretting av IT-tjenestene om det skulle bli nødvendig. Kontinuitetsstyring bør uformes for å understøtte forretningsens katastrofeberedskap.	Kontinuitetsstyring av IT-tjenester
IT Service Continuity Plan	(Service Design) A Plan defining the steps required to Recover one or more IT Services. The Plan will also identify the triggers for Invocation, people to be involved, communications etc. The IT Service Continuity Plan should be part of a Business Continuity Plan.	(Service Design) Plan som definerer nødvendige steg for å kunne gjenopprette en eller flere IT-tjenester. Kontinuitetsplanen for IT-tjenester identifiserer også de utløsende faktorer for påberopelse, mennesker som skal involveres, kommunikasjon osv. Planen bør være en del av kontinuitetsplanen for virksomheten.	Kontinuitetsplan for IT-tjenester
IT Service Management (ITSM)	The implementation and management of Quality IT Services that meet the needs of the Business. IT Service Management is performed by IT Service Providers through an appropriate mix of people, Process and Information Technology. See Service Management.	Implementasjon og håndtering av IT-tjenester med kvalitet som møter forretningsbehov. Ledelse av IT-tjeneste utøves av IT-tjenesteleverandør ved å ha riktig sammensetning av mennesker, prosesser og informasjonsteknologi. Se Service Management.	Ledelse av IT-tjenester

IT Service Management Forum (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent Organisation dedicated to promoting a professional approach to IT Service Management . The itSMF is a not-for-profit membership Organisation with representation in many countries around the world (itSMF Chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT Service Management Standards . See http://www.itsmf.com/ for more information.	Uavhengig organisasjon med mål om å fremme en profesjonell tilnærming til ledelse av IT-tjenester. itSMF er en ikke-kommersiell medlemsorganisasjon representert i mange land. ItSMF og medlemskapet bidrar til utvikling av ITIL og tilhørende standarder for ledelse av IT-tjenester. For mer informasjon se http://www.itsmf.com/ .	IT Service Management Forum (itSMF)
IT Service Provider	(Service Strategy) A Service Provider that provides IT Services to Internal Customers or External Customers .	(Service Strategy) Tjenesteleverandør som tilbyr IT-tjenester til interne eller eksterne kunder.	IT Tjenesteleverandør
IT Steering Group (ISG)	A formal group that is responsible for ensuring that Business and IT Service Provider Strategies and Plans are closely aligned. An IT Steering Group includes senior representatives from the Business and the IT Service Provider .	Formell gruppe ansvarlig for å sikre at forretningens og IT-tjenesteleverandørens strategier og planer er samkjørt. En IT styringskomité omfatter senior representanter både fra virksomhet og IT-tjenesteleverandør.	Styringsgruppe
ITIL	A set of Best Practice guidance for IT Service Management . ITIL is owned by the OGC and consists of a series of publications giving guidance on the provision of Quality IT Services , and on the Processes and facilities needed to support them. See http://www.itil.co.uk/ for more information.	Dokumentert god praksis for ledelse av IT-tjenester. ITIL eies av OGC og består av en serie publikasjoner som gir veiledning til hvordan en kan levere IT-tjenester med et avtalt kvalitetsnivå, samt prosesser og ressurser nødvendige for å understøtte disse. For mer informasjon se http://www.itil.co.uk/ .	ITIL
Job Description	A Document which defines the Roles , responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One Job Description can include multiple Roles , for example the Roles of Configuration Manager and Change Manager may be carried out by one person.	Et dokument som definerer roller, ansvarsområder, ferdigheter og kunnskap som kreves av en bestemt person. En arbeidsbeskrivelse kan omfatte flere roller. For eksempel kan rollene konfigurasjonsleder og endringsleder utøves av én person.	Arbeidsbeskrivelse
Job Scheduling	(Service Operation) Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT Service . Job Scheduling is carried out by IT Operations Management , and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	(Service Operation) Planlegging av programvarekjøringer påkrevd for en IT-tjeneste. Kjøretidsplanlegging utføres av IT-driftshåndtering og automatiseres ofte ved bruk av verktøy som kjører jobber til spesifikke tidspunkt på dagen, uken, måneden eller året.	Kjøretidsplanlegging
Kano Model	(Service Strategy) A Model developed by Noriaki Kano that is used to help understand Customer preferences. The Kano Model considers Attributes of an IT Service grouped into areas such as Basic Factors, Excitement Factors, Performance Factors etc.	(Service Strategy) Modell utviklet av Noriaki Kano som brukes for å øke forståelse av kundens preferanser. Kano-modellen vurderer en IT-tjenestes attributter som grupperes i kategorier, for eksempel grunnleggende faktorer, ytelsesfaktorer osv.	Kano Model
Kepner & Tregoe Analysis	(Service Operation) (Continual Service Improvement) A structured approach to Problem solving. The Problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified. The most	(Service Operation) (Continual Service Improvement) Strukturert tilnærming til problemløsning. Problemet analyseres mhp. hva, hvor, når og i hvilken utstrekning. Mulige årsaker identifiseres,	Kepner & Tregoe Analysis

	probable cause is tested. The true cause is verified.	de mest sannsynlige årsakene testes og den grunnleggende årsak identifiseres.	
Key Performance Indicator (KPI)	(Continual Service Improvement) A Metric that is used to help manage a Process , IT Service or Activity . Many Metrics may be measured, but only the most important of these are defined as KPIs and used to actively manage and report on the Process , IT Service or Activity . KPIs should be selected to ensure that Efficiency , Effectiveness , and Cost Effectiveness are all managed. See Critical Success Factor .	(Continual Service Improvement) Måling som brukes for å hjelpe med å håndtere en prosess, IT-tjeneste eller en aktivitet. Mange målinger kan utføres, men kun de viktigste av disse defineres som Ytelsesindikator og brukes aktivt til å styre og rapportere på prosessen, IT-tjenesten eller aktiviteten. KPI-er bør velges ut for å sikre at både, effektivitet, kostnadseffektivitet og evne til å nå målet blir fulgt opp. Se Critical Success Factor .	Ytelsesindikator
Knowledge Base	(Service Transition) A logical database containing the data used by the Service Knowledge Management System .	(Service Transition) Logisk database som inneholder dataene som brukes av systemet for håndtering av kunnskap om tjenester.	Kunnskapsdatabase
Knowledge Management	(Service Transition) The Process responsible for gathering, analysing, storing and sharing knowledge and information within an Organisation . The primary purpose of Knowledge Management is to improve Efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom , Service Knowledge Management System .	(Service Transition) Prosess ansvarlig for innsamling, lagring og deling av informasjon innen organisasjonen. Det primære målet for kunnskapsledelse er å øke evnen til å nå målet ved å redusere behov for gjenopptagelse av kunnskap. Se Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom , Service Knowledge Management System .	Kunnskapsledelse
Known Error	(Service Operation) A Problem that has a documented Root Cause and a Workaround . Known Errors are created and managed throughout their Lifecycle by Problem Management . Known Errors may also be identified by Development or Suppliers .	(Service Operation) Problem som har en dokumentert underliggende årsak og en alternativ arbeidsmåte. Kjente feil frembringes og håndteres av problemløsning. Kjente feil kan også bli identifisert av andre grupper, for eksempel eksterne leverandører.	Kjent feil
Known Error Database (KEDB)	Service Operation) A database containing all Known Error Records . This database is created by Problem Management and used by Incident and Problem Management . The Known Error Database is part of the Service Knowledge Management System .	(Service Operation) Database som inneholder samtlige kjente feil. Denne databasen opprettes av problemstyring og brukes av hendelsesstyring og problemstyring. Databasen over kjente feil er en del av systemet for håndtering av kunnskap om tjenester.	Database over kjente feil
Known Error Record	(Service Operation) A Record containing the details of a Known Error . Each Known Error Record documents the Lifecycle of a Known Error , including the Status , Root Cause and Workaround . In some implementations a Known Error is documented using additional fields in a Problem Record .	(Service Operation) Logg som inneholder detaljene til en kjent feil, for eksempel status, underliggende årsak og alternativ arbeidsmåte. I noen tilfeller dokumenteres en kjent feil ved bruk av tilleggsfelt i en problempost.	Registrert kjent feil

Lifecycle	The various stages in the life of an IT Service, Configuration Item, Incident, Problem, Change etc. The Lifecycle defines the Categories for Status and the Status transitions that are permitted. For example: - The Lifecycle of an Application includes Requirements, Design, Build, Deploy, Operate, Optimise. - The Expanded Incident Lifecycle includes Detect, Respond, Diagnose, Repair, Recover, Restore. - The lifecycle of a Server may include: Ordered, Received, In Test, Live, Disposed etc.	De ulike stegene i livet til en IT-tjeneste, eller til en konfigurasjonsenhet, hendelse, problem, endring e.l. Livssyklus definerer tillatte statuskategorier og overgangsstatuser, som for eksempel: - Livssyklus til en applikasjon omfatter krav, design, utvikling, utrulling, drift og optimalisering. Utvidet livssyklus til en hendelse omfatter registrering, respons, diagnose, gjenoppretting og feilretting. - Livssyklus til en server kan omfatte: bestilt, mottatt, i produksjon, ekspedert osv.	Livssyklus
Line of Service (LOS)	(Service Strategy) A Core Service or Supporting Service that has multiple Service Level Packages. A line of Service is managed by a Product Manager and each Service Level Package is designed to support a particular market segment.	(Service Strategy) Kjernetjeneste eller støttetjeneste som består av flere tjenestenivåpakker. En tjenesterekke styres av en produktansvarlig og hver tjenestenivåpakke er konstruert for å støtte ett spesifikt segment i markedet.	Tjenestegruppe
Live	(Service Transition) Refers to an IT Service or Configuration Item that is being used to deliver Service to a Customer.	(Service Transition) Refererer til en IT-tjeneste eller en konfigurasjonsenhet som brukes for å levere en tjeneste til en kunde.	Operativ
Live Environment	(Service Transition) A controlled Environment containing Live Configuration Items used to deliver IT Services to Customers.	(Service Transition) Kontrollert miljø bestående av operative konfigurasjonsenheter benyttet til å levere IT-tjenester til kunder.	Produksjonsmiljø
Maintainability	(Service Design) A measure of how quickly and Effectively a Configuration Item or IT Service can be restored to normal working after a Failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of Software or IT Service Development to mean ability to be Changed or Repaired easily.	(Service Design) Måling av hvor raskt og effektivt en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste kan gjenopprettes etter en svikt. Gjenopprettingsevne blir ofte målt og rapportert som MTRS. Gjenopprettingsevne benyttes også i sammenheng med utvikling av programvare og IT-tjenester, da i betydningen evnen til enkelt å bli endret eller rettet.	Gjenopprettingsevne
Major Incident	(Service Operation) The highest Category of Impact for an Incident. A Major Incident results in significant disruption to the Business.	(Service Operation) Høyeste kategorier tildelt en hendelse for dens påvirkning. En betydelig hendelse fører til et markant avbrudd for forretningen.	Alvorlig hendelse
Managed Services	(Service Strategy) A perspective on IT Services which emphasizes the fact that they are managed. The term Managed Services is also used as a synonym for Outsourced IT Services.	(Service Strategy) Perspektiv på IT-tjenester som vektlegger faktumet at tjenestene styres. Betegnelsen brukes også synonymt for IT-tjenester som er utkontraktet	Forvaltede tjenester

Management Information	Information that is used to support decision making by managers. Management Information is often generated automatically by tools supporting the various IT Service Management Processes . Management Information often includes the values of KPIs such as "Percentage of Changes leading to Incidents ", or "first time fix rate".	Informasjon som brukes til å understøtte beslutninger som gjøres av ledelsen. Ledelsesinformasjon genereres ofte automatisk av verktøy som støtter ulike prosesser for ledelse av IT-tjenester. Ledelsesinformasjon omfatter ofte verdiene til nøkkellindikatorer som "prosentandel av endringer som fører til hendelser", eller "antall rettet første gang".	Ledelsesinformasjon
Management of Risk (MoR)	The OGC methodology for managing Risks . MoR includes all the Activities required to identify and Control the exposure to Risk which may have an impact on the achievement of an Organisation's Business Objectives . See http://www.m-o-r.org/ for more details.	OGC sin metode for risikostyring. Omfatter samtlige aktiviteter nødvendige for identifisering og kontroll av utsettelsen for risiko som kan ha en påvirkning på oppnåelsen til organisasjonens forretningsmål.	Management of Risk (MoR)
Management System	The framework of Policy , Processes and Functions that ensures an Organisation can achieve its Objectives .	Rammeverket bestående av policyer, prosesser og funksjoner som sikrer muligheten for en organisasjon å nå sine mål.	Styringssystem
Manual Workaround	A Workaround that requires manual intervention. Manual Workaround is also used as the name of a Recovery Option in which The Business Process Operates without the use of IT Services . This is a temporary measure and is usually combined with another Recovery Option .	Løsning som krever manuell inngripen. Midlertidig løsning brukes også som navnet på et alternativ for gjenoppretting i de forretningsprosessene som drives uten bruk av IT-tjenester. Tiltaket er temporært og kombineres vanligvis med et annet alternativ for gjenoppretting	Midlertidig løsning
Marginal Cost	(Service Strategy) The Cost of continuing to provide the IT Service . Marginal Cost does not include investment already made, for example the cost of developing new software and delivering training.	(Service Strategy) Kostnaden ved fortsatt å tilby en IT-tjeneste. Marginal kost innbefatter ikke investeringer som allerede er gjort, som for eksempel utviklingskostnader av ny programvare og opplæringskostnader.	Marginal kost
Market Space	(Service Strategy) All opportunities that an IT Service Provider could exploit to meet business needs of Customers . The Market Space identifies the possible IT Services that an IT Service Provider may wish to consider delivering.	(Service Strategy) Alle muligheter som kan utnyttes av en IT-tjenesteleverandør for å fylle forretningens kundebehov. Markedet identifiserer alle mulige IT-tjenester en IT-tjenesteleverandør vurderer å levere.	Markedet
Maturity	(Continual Service Improvement) A measure of the Reliability , Efficiency and Effectiveness of a Process , Function , Organisation etc. The most mature Processes and Functions are formally aligned to Business Objectives and Strategy , and are supported by a framework for continual improvement.	Continual Service Improvement) Måling av påliteligheten og effektiviteten til en prosess, funksjon, organisasjon osv. De mest modne prosessene og funksjonene er formalisert på linje med forretningens mål og strategi, og støttes av et rammeverk for vedvarende forbedring.	Modenhet
Maturity Level	A named level in a Maturity model such as the Carnegie Mellon	Navngitt nivå i en modenhetsmodell som Carnegie Mellon MMI.	Modenhetsnivå

	Capability Maturity Model Integration.		
Mean Time Between Failures (MTBF)	(Service Design) A Metric for measuring and reporting Reliability . MTBF is the average time that a Configuration Item or IT Service can perform its agreed Function without interruption. This is measured from when the CI or IT Service starts working, until it next fails.	(Service Design) Måling for rapportering av pålitelighet. Gjennomsnittlig tid mellom svikt er gjennomsnittstiden i hvilken en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste uavbrutt fungerer som avtalt. Målingen gjøres fra når konfigurasjonsenheten eller IT-tjenesten fungerer igjen til den svikter på nytt.	Gjennomsnittlig tid mellom svikt (MTBF)
Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	(Service Design) A Metric used for measuring and reporting Reliability . MTBSI is the mean time from when a System or IT Service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF + MTRS .	(Service Design) Måling som gjøres for rapportering av pålitelighet. Gjennomsnittlig tid mellom hendelser i tjenesten er gjennomsnittstiden fra når et system eller en IT-tjeneste svikter inntil den svikter på nytt. MTBSI tilsvarer MTBF + MTRS.	Gjennomsnittlig tid mellom tjenesteavbrudd (MTBSI)
Mean Time To Repair (MTTR)	The average time taken to repair a Configuration Item or IT Service after a Failure . MTTR is measured from when the CI or IT Service fails until it is Repaired . MTTR does not include the time required to Recover or Restore . MTTR is sometimes incorrectly used to mean Mean Time to Restore Service .	Gjennomsnittlig tid for å reparere en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste etter en svikt. Gjennomsnittlig tid for reparasjon måles fra tidspunktet konfigurasjonsenheten eller IT-tjenesten svikter inntil den er reparert. MTTR omfatter ikke tiden det krever å gjeninnføre eller gjenopprette. MTTR brukes noen ganger feil anvendt som gjennomsnittstiden det tar å gjeninnføre en tjeneste.	Gjennomsnittlig tid for reparasjon (MTTR)
Mean Time to Restore Service (MTRS)	The average time taken to Restore a Configuration Item or IT Service after a Failure . MTRS is measured from when the CI or IT Service fails until it is fully Restored and delivering its normal functionality. See Maintainability , Mean Time to Repair .	Gjennomsnittlig tid for å gjenopprette en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste etter en svikt. Gjennomsnittlig tid for gjenoppretting av tjenesten måles fra tidspunktet en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste svikter til den er gjenopprettet til normal funksjonalitet. Se Maintainability , Mean Time to Repair .	Gjennomsnittlig tid for gjenoppretting av tjeneste (MTRS)
Metric	(Continual Service Improvement) Something that is measured and reported to help manage a Process , IT Service or Activity . See KPI .	(Continual Service Improvement) Måles og rapporteres for å bistå håndteringen av en prosess, en IT-tjeneste eller en aktivitet. Se KPI .	Målepunkt
Middleware	(Service Design) Software that connects two or more software Components or Applications . Middleware is usually purchased from a Supplier , rather than developed within the IT Service Provider . See Off the Shelf .	(Service Design) Programvare som forbinder to eller flere programkomponenter eller applikasjoner. Mellomvare kjøpes normalt av en leverandør fremfor at den utvikles av IT-tjenesteleverandøren selv. Se Off the Shelf .	Mellomvare

Mission Statement	The Mission Statement of an Organisation is a short but complete description of the overall purpose and intentions of that Organisation . It states what is to be achieved, but not how this should be done.	Organisasjonens eksistenserkklæring, en kort men komplett beskrivelse av organisasjonens samlede hensikt og intensjoner. Den fremlegger hva som skal oppnås, men ikke hvordan dette skal gjøres.	Visjon
Model	A representation of a System , Process , IT Service , Configuration Item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Representasjon av et system, en prosess, en IT-tjeneste, en konfigurasjonsenhet og så videre, som brukes for å øke forståelsen av eller forutsi fremtidig oppførsel.	Modell
Modelling	A technique that is used to predict the future behaviour of a System , Process , IT Service , Configuration Item etc. Modelling is commonly used in Financial Management , Capacity Management and Availability Management .	Teknikk som brukes for å forutsi den fremtidige oppførselen til et system, en prosess, IT-tjeneste, konfigurasjonsenhet osv. Modellering brukes som oftest innen økonomistyring for IT-tjenester, kapasitetsstyring og tilgjengelighetsstyring	Modellering
Monitor Control Loop	(Service Operation) Monitoring the output of a Task , Process , IT Service or Configuration Item ; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	(Service Operation) Overvåkning av resultatene til en oppgave, prosess, IT-tjeneste eller konfigurasjonsenhet. Sammenligne disse med en predefinert norm og utføre passende tiltak basert på sammenlikningen.	Kontrollsløyfe
Monitoring	(Service Operation) Repeated observation of a Configuration Item , IT Service or Process to detect Events and to ensure that the current status is known.	(Service Operation) Repeterte observasjoner av en konfigurasjonsenhet, IT-tjeneste eller en prosess for å avsløre tilfeller og for å sikre at nåværende status er kjent.	Overvåkning
Near-Shore	(Service Strategy) Provision of Services from a country near the country where the Customer is based. This can be the provision of an IT Service , or of supporting Functions such as Service Desk . See On-shore , Off-shore .	(Service Strategy) Forsyning av tjenester fra et land nær landet der kunden befinner seg. Dette kan være leveranser av IT-tjenester eller støttefunksjoner som brukerstøtte. Se On-shore , Off-shore .	Near-Shore
Net Present Value (NPV)	(Service Strategy) A technique used to help make decisions about Capital Expenditure . NPV compares cash inflows to cash outflows. Positive NPV indicates that an investment is worthwhile. See Internal Rate of Return , Return on Investment .	(Service Strategy) Teknikk som brukes for å støtte beslutningstagningen om bruk av kapital. Nåverdi sammenligner tilførselen av kontanter med utløpet av kontanter. Positiv NPV indikerer at en investering er verdifull. Se Rate of Return , Return on Investment .	Nåverdi
Notional Charging	(Service Strategy) An approach to Charging for IT Services . Charges to Customers are calculated and Customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional Charging is sometimes introduced to ensure that Customers are aware of the Costs they incur, or as a stage during the introduction of real Charging .	(Service Strategy) Tilnærming for å prise IT-tjenester. Kundens pris beregnes og kundene informeres om prisen, men det overføres ingen penger. Antatt prising blir anvendt for å sikre at kundene er oppmerksomme på kostnadene de pådrar seg, eller som en fase i introdusering av reell prissetting.	Proforma fakturering

Objective	The defined purpose or aim of a Process, an Activity or an Organisation as a whole. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term Objective is also informally used to mean a Requirement. See Outcome.	Hensikten eller formålet til en prosess, aktivitet eller en organisasjon. Mål uttrykkes normalt som målbare målsetninger. Begrepet mål brukes også uformelt i betydningen av et krav. Se Outcome.	Mål
Off the Shelf	Synonym for Commercial Off the Shelf .	Synonym for Commercial Off the Shelf .	Hylleware
Office of Government Commerce (OGC)	OGC owns the ITIL brand (copyright and trademark). OGC is a UK Government department that supports the delivery of the government's procurement agenda through its work in collaborative procurement and in raising levels of procurement skills and capability with departments. It also provides support for complex public sector projects.	OGC eier merket ITIL (copyright og varemerke). OGC er et departement i Storbritannia som støtter leveransen av innkjøpsprosessen ved hjelp av sitt arbeid med samarbeid om innkjøp og ved kompetanseheving av innkjøpsprosessen og evnen i departementene. OGC tilbyr også støtte til komplekse prosjekter i den offentlige sektor.	Office of Government Commerce (OGC)
Office of Public Sector Information (OPSI)	OPSI license the Crown Copyright material used in the ITIL publications. They are a UK Government department who provide online access to UK legislation, license the re-use of Crown copyright material, manage the Information Fair Trader Scheme, maintain the Government's Information Asset Register and provide advice and guidance on official publishing and Crown copyright.	OPSI lisensierer statens copyrightmateriale som brukes i ITIL-publikasjoner. OPSI er et regjeringsdepartement som tilbyr online tilgang til Storbritannias lover, lisensierer gjenbruken av statens copyrightmateriale, håndterer informasjon om systemet rundt rettferdig handel, vedlikeholder regjeringens register over informasjon om eiendeler og tilbyr råd og veiledning om offisiell publisering og statlig copyright.	Office of Public Sector Information (OPSI)
Off-shore	(Service Strategy) Provision of Services from a location outside the country where the Customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT Service, or of supporting Functions such as Service Desk. See On-shore, Near-shore.	(Service Strategy) Tjenesteleveranse fra et sted utenfor landegrensene der kunden er basert, ofte på et annet kontinent. Dette kan være leveranse av IT-tjeneste eller støttefunksjoner som brukerstøtte. Se On-shore, Near-shore.	Offshoring
On-shore	(Service Strategy) Provision of Services from a location within the country where the Customer is based. See Off-shore, Near-shore.	(Service Strategy) Tjenesteleveranse fra et sted i landet der kunden er basert. See Off-shore, Near-shore.	On-shoreing
Operate	To perform as expected. A Process or Configuration Item is said to Operate if it is delivering the Required outputs. Operate also means to perform one or more Operations . For example, to Operate a computer is to do the day-to-day Operations needed for it to perform as expected.	Å opptre som forventet. En prosess eller en konfigurasjonsenhet er i drift når den leverer utdataene som er påkrevd.	Fungere

Operation	(Service Operation) Day-to-day management of an IT Service , System , or other Configuration Item . Operation is also used to mean any pre-defined Activity or Transaction . For example loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	(Service Operation) Daglig håndtering av en IT-tjeneste et eller en konfigurasjonsenhet.	Drift
Operational	The lowest of three levels of Planning and delivery (Strategic , Tactical , Operational). Operational Activities include the day-to-day or short term Planning or delivery of a Business Process or IT Service Management Process . The term Operational is also a synonym for Live .	Det laveste av tre nivå for planlegging og leveranse strategisk, taktisk og operasjonell. Operasjonelle aktiviteter omfatter daglig planlegging av, kortidsplanlegging, leveransen av en forretningsprosess eller av en prosess for ledelsen av IT-tjenester. Begrepet operasjonell er også et synonym for Live .	Operasjonell
Operational Cost	Cost resulting from running the IT Services . Often repeating payments. For example staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as "current expenditure" or "revenue expenditure"). See Capital Expenditure .	Kostnaden for å levere IT-tjenester. Ofte repeterende betalinger, som for eksempel ansattkost, vedlikehold av maskinvare og strøm (også kjent som "løpende utgifter" eller "innteksbringende utgifter") Se Capital Expenditure .	Driftsutgifter
Operational Expenditure (OPEX)	Synonym for Operational Cost .	Synonym for Operational Cost .	Driftsutgifter
Operational Level Agreement (OLA)	(Service Design) (Continual Service Improvement) An Agreement between an IT Service Provider and another part of the same Organisation . An OLA supports the IT Service Provider's delivery of IT Services to Customers . The OLA defines the goods or Services to be provided and the responsibilities of both parties. For example there could be an OLA - between the IT Service Provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times - between the Service Desk and a Support Group to provide Incident Resolution in agreed times. See Service Level Agreement .	(Service Design) (Continual Service Improvement) Avtale mellom en IT-tjenesteleverandør og en annen del av samme organisasjon. En OLA understøtter leveransen av IT-tjenester fra IT-tjenesteleverandøren til kundene. OLA-en definerer varene eller tjenestene som skal tilbys og begge parter ansvarsområder. En OLA kan for eksempel etableres - mellom IT-tjenesteleverandøren og en innkjøpsavdeling for å anskaffe maskinvare til avtalte tider - mellom Service Desk og en støttegruppe for å tilby hendeshåndtering til avtalte tider Se Service Level Agreement .	Intern driftsavtale (OLA)
Operations Bridge	(Service Operation) A physical location where IT Services and IT Infrastructure are monitored and managed.	Fysisk lokasjon hvorfra IT-tjenestene og IT-infrastrukturen overvåkes og styres.	Overvåkingssenter

Operations Control	Synonym for IT Operations Control .	Synonym for IT Operations Control	Kontrollsenster
Operations Management	Synonym for IT Operations Management .	Synonym for IT Operations Management .	Driftsledelse
Opportunity Cost	(Service Strategy) A Cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity Cost represents the revenue that would have been generated by using the Resources in a different way. For example the Opportunity Cost of purchasing a new Server may include not carrying out a Service Improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision making processes, but is not treated as an actual Cost in any financial statement.	(Service Strategy) Kostnad som brukes i valget mellom investeringer. Alternativ kost representerer utbyttet som ville ha blitt generert ved å bruke ressursene på en annen måte, som for eksempel ville alternativkosten ved å kjøpe en ny server innebære å ikke gjennomføre en aktivitet for tjenesteforbedring som pengene ellers kunne ha blitt brukt til. Analyse av alternativkosten brukes som en del av en beslutningsprosess men behandles ikke som en faktisk kostnad i budsjetter og regnskap.	Alternativ kost
Optimise	Review , Plan and request Changes , in order to obtain the maximum Efficiency and Effectiveness from a Process , Configuration Item , Application etc.	Vurdere, planlegge og etterspørre endringer for å oppnå maksimal effekt og virkningsgrad fra en prosess, konfigurasjonsenhet, applikasjon osv.	Optimere
Organisation	A company, legal entity or other institution. Examples of Organisations that are not companies include International Standards Organisation or itSMF . The term Organisation is sometimes used to refer to any entity which has People , Resources and Budgets . For example a Project or Business Unit .	Et selskap, en lovlig enhet eller annen institusjon. Eksempler på organisasjoner som ikke er selskap er Norsk Standard eller itSMF . Begrepet organisasjon brukes noen ganger når det refereres til en entitet som har mennesker, ressurser og budsjett, som for eksempel et prosjekt eller en forretningsenhet.	Organisasjon
Outcome	The result of carrying out an Activity ; following a Process ; delivering an IT Service etc. The term Outcome is used to refer to intended results, as well as to actual results. See Objective .	Resultatet av å gjennomføre en aktivitet, følge en prosess, levere en IT-tjeneste osv. Begrepet resultat refererer til tilsiktede resultat i tillegg til faktiske resultat. Se Objective .	Resultat
Outsourcing	(Service Strategy) Using an External Service Provider to manage IT Services . See Service Sourcing , Type III Service Provider .	(Service Strategy) Å benytte en ekstern tjenesteleverandør for å levere IT-tjenester. Se Service Sourcing , Type III Service Provider .	Tjenesteutsetting
Overhead	Synonym for Indirect cost .	Synonym for Indirect cost .	Overhead
Pain Value Analysis	(Service Operation) A technique used to help identify the Business Impact of one or more Problems . A formula is used to calculate Pain Value based on the number of Users affected, the duration of the	(Service Operation) Teknikk som brukes for å bistå med å identifisere påvirkningen et eller flere vil ha på forretningen. For å beregne smerteverdien brukes en formel som er basert på	Pain Value Analysis

	Downtime , the Impact on each User , and the cost to the Business (if known).	antall berørte brukere, nedetidens varighet, påvirkningen på hver bruker og kostnadene for forretningen (hvis disse er kjent).	
Pareto Principle	(Service Operation) A technique used to prioritise Activities . The Pareto Principle says that 80% of the value of any Activity is created with 20% of the effort. Pareto Analysis is also used in Problem Management to prioritise possible Problem causes for investigation.	(Service Operation) En metode som brukes for å prioritere aktiviteter. Pareto prinsippet beskriver at 80% av enhver aktivitet sin verdi oppstår med 20% av innsatsen. Pareto analyse benyttes også innenfor prosessen Problemløsning til prioriteringer av videre undersøkelser av hva som forårsaker problemet.	Paretoprinsippet
Partnership	A relationship between two Organisations which involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT Service Provider should have a Partnership with the Business , and with Third Parties who are critical to the delivery of IT Services . See Value Network .	En relasjon mellom to organisasjoner som innebærer nært samarbeid for å nå felles mål eller gjensidige fordeler. IT-tjenesteleverandøren bør ha inngått et partnerskap med forretningssiden og med eventuelle tredjeparter som er kritiske for leveransen av IT-tjenester. Se Value Network .	Partnerskap
Passive Monitoring	(Service Operation) Monitoring of a Configuration Item , an IT Service or a Process that relies on an Alert or notification to discover the current status. See Active Monitoring .	(Service Operation) Overvåkning av en konfigurasjonsenhet, IT-tjeneste eller en prosess som avhenger av varsler eller meldinger for å oppdatere gjeldende status. Se Active Monitoring .	Passiv overvåkning
Pattern of Business Activity (PBA)	(Service Strategy) A Workload profile of one or more Business Activities . Patterns of Business Activity are used to help the IT Service Provider understand and plan for different levels of Business Activity. See User Profile .	(Service Strategy) En profil på arbeidsbelastning til en eller flere forretningsaktiviteter. Mønsteret til forretningsaktiviteter brukes til å øke IT-tjenesteleverandørens forståelse av og bistå ved planlegging av forskjellige nivå av forretningsaktiviteter. Se User Profile .	Mønster for virksomhetsaktivitet
Percentage utilisation	(Service Design) The amount of time that a Component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1800 seconds in a one hour period, its utilisation is 50%	(Service Design) Belastning på en komponent målt over en gitt tidsperiode. For eksempel dersom en CPU er opptatt i 1800 sekunder i en periode på 1 time, er utnyttelsen av CPU'en på 50%.	Prosentvis utnyttelse
Performance	A measure of what is achieved or delivered by a System , person, team, Process , or IT Service .	En måling av hva som er oppnådd eller levert av et system, en person, et team, en prosess eller IT-tjeneste.	Ytelse
Performance Anatomy	(Service Strategy) An approach to Organisational Culture that integrates, and actively manages, leadership and strategy, people development, technology enablement, performance management and	(Service Strategy) En tilnærming til en organisasjonskultur som integrerer og aktivt styrer ledelse og strategi, menneskers	Ytelseskultur

	innovation.	utvikling, aktivering av teknologi, ytelse og innovasjon.	
Performance Management	(Continual Service Improvement) The Process responsible for day-to-day Capacity Management Activities . These include Monitoring , Threshold detection, Performance analysis and Tuning , and implementing Changes related to Performance and Capacity .	(Continual Service Improvement) Prosess ansvarlig for daglige aktiviteter innen kapasitethåndtering. Disse omfatter overvåkning, oppdagelse av brudd på terskelverdier, analyse av ytelse og tuning, samt implementering av endringer relatert til ytelse og kapasitet.	Ytelsesstyring
Pilot	(Service Transition) A limited Deployment of an IT Service , a Release or a Process to the Live Environment . A Pilot is used to reduce Risk and to gain User feedback and Acceptance . See Test , Evaluation .	(Service Transition) En begrenset produksjonssetting av en IT-tjeneste, en release eller en prosess til produksjonsmiljøet. En pilot brukes for å redusere risiki og for å oppnå tilbakemeldinger og aksept fra brukere før endelig produksjonssetting. Se Test , Evaluation .	Pilot
Plan	A detailed proposal which describes the Activities and Resources needed to achieve an Objective . For example a Plan to implement a new IT Service or Process . ISO/IEC 20000 requires a Plan for the management of each IT Service Management Process .	Et detaljert forslag som beskriver hvilke aktiviteter og ressurser som er nødvendige for å oppnå et mål. For eksempel en plan for implementering av en ny IT-tjeneste eller prosess. ISO/IEC 20000 krever en plan for håndtering av hver enkelt prosess innen ledelse av IT-tjenester.	Plan
Plan-Do-Check-Act	(Continual Service Improvement) A four stage cycle for Process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle . PLAN: Design or revise Processes that support the IT Services . DO: Implement the Plan and manage the Processes . CHECK: Measure the Processes and IT Services , compare with Objectives and produce reports ACT: Plan and implement Changes to improve the Processes .	(Continual Service Improvement) En syklus på fire trinn for prosesshåndtering tillagt Edward Deming. Plan-Do-Check-Act kalles også Deming syklusen. PLANLEGG: Design eller revider prosesser som støtter IT-tjenestene. UTFØR: Innfør planen og håndter. KONTROLLER: Mål prosessene og IT-tjenestene, sammenlign med de definerte målene og produser rapporter. KORRIGÉR: Planlegg og implementer endringer for forbedring av prosessene.	Planlegg-Utfør-Kontroller-Korriger
Planned Downtime	(Service Design) Agreed time when an IT Service will not be available. Planned Downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See Change Window , Downtime .	(Service Design) Avtalt tidspunkt for når en IT-tjeneste ikke vil være tilgjengelig. Planlagt nedetid brukes ofte til vedlikehold, oppgraderinger og test. Se Change Window , Downtime .	Planlagt nedetid

Planning	An Activity responsible for creating one or more Plans . For example, Capacity Planning .	En aktivitet som er ansvarlig for opprettelse av en eller flere planer, som for eksempel planlegging av kapasitet.	Planlegging
PMBOK	A Project management Standard maintained and published by the Project Management Institute. PMBOK stands for Project Management Body of Knowledge. See http://www.pmi.org/ for more information. See PRINCE2 .	En standard for prosjektledelse utarbeidet, vedlikeholdt og publisert av Project Management Institute. PMBOK står for Project Management Body of Knowledge. For mer informasjon, se http://www.pmi.org/ Se PRINCE2 .	PMBOK
Policy	Formally documented management expectations and intentions. Policies are used to direct decisions, and to ensure consistent and appropriate development and implementation of Processes , Standards , Roles , Activities , IT Infrastructure etc.	Forventninger og intensjoner fra ledelsen som er formelt dokumentert. Policyer brukes til å styre beslutninger og for å sikre konsistent og passende utvikling og implementasjon av prosesser, standarder, roller, aktiviteter, IT-infrastruktur etc.	Overordnet retningslinje
Portable Facility	(Service Design) A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a Third Party and moved to a site when needed by an IT Service Continuity Plan . See Recovery Option , Fixed Facility .	(Service Design) En prefabrikkert bygning eller stort kjøretøy som tilbys av tredjepart og flyttes til en lokasjon ved behov definert i kontinuitetsplanen for IT-tjenester. Se Recovery Option , Fixed Facility .	Transportabelt anlegg
Post Implementation Review (PIR)	A Review that takes place after a Change or a Project has been implemented. A PIR determines if the Change or Project was successful, and identifies opportunities for improvement.	En evaluering som gjennomføres i etterkant av en implementering av en endring eller et prosjekt. En PIR avgjør hvorvidt endringen eller prosjektet har vært vellykket og identifiserer forbedringsmuligheter.	Sluttevaluering
Practice	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include Activities , Processes , Functions , Standards and Guidelines . See Best Practice .	En måte å fungere på eller en måte på hvilken arbeidet må utføres. Praksis kan inkludere aktiviteter, prosesse, funksjoner, standarder og retningslinjer. Se Best Practice .	Fremgangsmåte
Prerequisite for Success (PFS)	An Activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a Plan or Process . A PFS is often an output from one Process that is a required input to another Process .	En aktivitet som må utføres eller en betingelse som må innfris for å sikre vellykket implementasjon av en plan eller prosess. En forutsetning for suksess er ofte utdata fra en prosess som er nødvendig input til en annen prosess.	Forutsetning for suksess
Pricing	(Service Strategy) The Activity for establishing how much Customers will be Charged .	(Service Strategy) Aktiviteten for beregning av hvor mye en kunde skal belastes.	Prissetting
PRINCE2	The standard UK government methodology for Project management.	Standard metodeverk utarbeidet av Storbritannias regjering innen prosjektledelse. For mer informasjon, se	PRINCE2

	See http://www.ogc.gov.uk/prince2/ for more information. See PMBOK .	http://www.ogc.gov.uk/prince2/ . Se PMBOK .	
Priority	(Service Transition) (Service Operation) A Category used to identify the relative importance of an Incident , Problem or Change . Priority is based on Impact and Urgency , and is used to identify required times for actions to be taken. For example the SLA may state that Priority2 Incidents must be resolved within 12 hours.	(Service Transition) (Service Operation) En kategori som brukes til å identifisere betydningen av en hendelse, et problem eller en endring. Prioritet er basert på påvirkning/omfang og alvorlighetsgrad. Prioritet brukes for identifisering av tidspunkt tiltak skal utføres på. En SLA kan for eksempel konstatere at hendelser med Prioritet 2 må løses innen 12 timer.	Prioritet
Proactive Monitoring	(Service Operation) Monitoring that looks for patterns of Events to predict possible future Failures . See Reactive Monitoring .	(Service Operation) Overvåkning som ser etter et mønster i hendelsesloggene for å kunne forutsi mulige fremtidige svikt. Se Reactive Monitoring .	Proaktiv overvåkning
Proactive Problem Management	(Service Operation) Part of the Problem Management Process . The Objective of Proactive Problem Management is to identify Problems that might otherwise be missed. Proactive Problem Management analyses Incident Records , and uses data collected by other IT Service Management Processes to identify trends or significant Problems .	(Service Operation) En del av prosessen for Problemløsning. Målet med proaktiv problemløsning er å identifisere problemer som ellers ville blitt forbigget samt å identifisere mulige problemområder basert på trender. Proaktiv problemløsning analyserer hendelsessaker og bruker data samlet inn av andre prosesser innen ledelse av IT-tjenester for å identifisere trender og betydelige problemer.	Proaktiv problemløsning
Problem	(Service Operation) A cause of one or more Incidents . The cause is not usually known at the time a Problem Record is created, and the Problem Management Process is responsible for further investigation.	(Service Operation) Underliggende Årsak(er) til en eller flere hendelser. Årsak er normalt ikke kjent ved tidspunktet for opprettelse av en problemsak og prosessen for Problemløsning er ansvarlig for videre undersøkelser og analyser.	Problem
Problem Management	(Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Problems . The primary Objectives of Problem Management are to prevent Incidents from happening, and to minimise the Impact of Incidents that cannot be prevented.	(Service Operation) Prosessen er ansvarlig for håndtering av alle aktiviteter gjennom hele livssyklusen av en problemsak. Prosessen Problemløsning sitt primære mål er å forhindre hendelser oppstår samt å minimere konsekvensene av hendelser som ikke kan forhindres.	Prosessen for problemløsning
Problem Record	(Service Operation) A Record containing the details of a Problem . Each Problem Record documents the Lifecycle of a single Problem .	(Service Operation) En registrert Problemsak inneholder samtlige detaljer om et problem. Hver problemsak dokumenterer et enkelt problem sin livssyklus.	Registrert problemsak

Procedure	A Document containing steps that specify how to achieve an Activity . Procedures are defined as part of Processes . See Work Instruction .	En stegvis beskrivelse som spesifiserer hvordan en aktivitet skal utføres for å kunne oppnå et fastsatt mål for aktiviteten. Prosedyrer er definert som en del av prosessene. Se Work Instruction .	Prosedyre
Process	A structured set of Activities designed to accomplish a specific Objective . A Process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. A Process may include any of the Roles , responsibilities, tools and management Controls required to reliably deliver the outputs. A Process may define Policies , Standards , Guidelines , Activities , and Work Instructions if they are needed.	Et strukturert sett med aktiviteter som satt sammen for å oppnå et spesifikt mål. En Prosess har en definert input og bearbeider denne til definert output. En prosess kan omfatte roller, ansvarsområder, verktøy og enhver håndteringsmekanisme som kreves for å levere pålitelig output. En prosess kan definere overordnede retningslinjer, standarder, andre retningslinjer, aktiviteter og arbeidsinstruksjoner der dette er hensiktsmessig og ved behov.	Prosess
Process Control	The Activity of planning and regulating a Process , with the Objective of performing the Process in an Effective , Efficient , and consistent manner.	Aktiviteten for planlegging og styring av en prosess med mål om å utføre prosessen på en effektiv og konsistent måte som sikrer god måloppnåelse.	Prosesskontroll
Process Manager	A Role responsible for Operational management of a Process . The Process Manager's responsibilities include Planning and co-ordination of all Activities required to carry out, monitor and report on the Process . There may be several Process Managers for one Process , for example regional Change Managers or IT Service Continuity Managers for each data centre. The Process Manager Role is often assigned to the person who carries out the Process Owner Role , but the two Roles may be separate in larger Organisations .	Rollen som er ansvarlig for den operasjonelle delen av prosesshåndteringen. Ansvarsområdene til den prosessansvarlige omfatter planleggingen og koordineringen av aktiviteter som er nødvendige for å kunne gjennomføre, overvåke samt rapportere for prosessens ytelse og effektivitet. Et eksempel, er regionale endringsansvarlige eller ansvarlige for kontinuitet av IT-tjenester per datasenter. Rollen som Prosessansvarlig tildeles ofte den personen som også innehar prosesseierrollen. I større organisasjoner/virksomheter kan de to rollene være separerte.	Prosessansvarlig
Process Owner	A Role responsible for ensuring that a Process is Fit for Purpose . The Process Owner's responsibilities include sponsorship, Design , Change Management and continual improvement of the Process and its Metrics . This Role is often assigned to the same person who carries out the Process Manager Role , but the two Roles may be separate in larger Organisations .	Rollen som er ansvarlig for å sikre at en prosess er egnet til formålet den er tiltenkt. Prosesseierens ansvarsområder inkluderer budsjett og resultatansvar for design, endringshåndtering og kontinuerlig forbedring av prosessen og dens definerte målinger. Rollen tildeles ofte samme person som innehar rollen som prosessansvarlig, mens de to rollene kan være delte i større organisasjoner/virksomheter.	Prosesseier
Production Environment	Synonym for Live Environment .	Synonym for Live Environment.	Produksjonsmiljø

Profit Centre	(Service Strategy) A Business Unit which charges for Services provided. A Profit Centre can be created with the objective of making a profit, recovering Costs , or running at a loss. An IT Service Provider can be run as a Cost Centre or a Profit Centre.	(Service Strategy) En forretningsenhet som tar betalt for tjenestene som ytes. En resultatenhet kan opprettes med mål om å få et utbytte, gjenopprette kostnader eller kjøre ved tap. En IT-tjenesteleverandør kan drives som et kostsenter eller profittsenter.	Resultatenhet
pro-forma	A template, or example Document containing example data that will be replaced with the real values when these are available.	En mal, eller forslag til et dokument som inneholder eksempler på data som vil erstattes med reelle verdier når de er tilgjengelige.	Proforma
Programme	A number of Projects and Activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related Objectives and other Outcomes .	Et antall prosjekter og aktiviteter som planlegges og styres sammen for å oppnå et samlet sett med relaterte mål og andre resultater.	Program
Project	A temporary Organisation , with people and other Assets required to achieve an Objective or other Outcome . Each Project has a Lifecycle that typically includes initiation, Planning , execution, Closure etc. Projects are usually managed using a formal methodology such as PRINCE2 .	En midlertidig sammensatt organisasjon med medarbeidere og eiendeler som er nødvendige for å kunne nå et definert mål eller et resultat. Hvert prosjekt har en livssyklus som vanligvis inkluderer initiering, planlegging, utførelse, avslutning etc. Prosjekter styres som oftest med bruk av et formelt metodeverk, som PRINCE2 .	Prosjekt
Projected Service Outage (PSO)	(Service Transition) A Document that identifies the effect of planned Changes , maintenance Activities and Test Plans on agreed Service Levels .	(Service Transition) Et dokument som identifiserer effekten av planlagte endringer, vedlikeholdsaktiviteter og testplaner for avtalte tjenestenivå.	Forventet nedetid
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	See PRINCE2	Se PRINCE2 .	PRINCE2
Qualification	(Service Transition) An Activity that ensures that IT Infrastructure is appropriate, and correctly configured, to support an Application or IT Service . See Validation .	(Service Transition) Aktiviteten som sikrer at IT-infrastrukturen er passende og riktig konfigurert med tanke på å kunne støtte en applikasjon eller en IT-tjeneste. Se Validation .	Kvalifikasjon
Quality	The ability of a product, Service , or Process to provide the intended value. For example, a hardware Component can be considered to be of high Quality if it performs as expected and delivers the required Reliability . Process Quality also requires an ability to monitor Effectiveness and Efficiency , and to improve them if necessary.	Kvalitet uttrykker et produkt, en tjeneste eller prosesser sine evner til å kunne tilby verdier som planlagt, som for eksempel kan en maskinkomponent anses å være av høy kvalitet hvis komponenten yter som forventet og den er pålitelig. Prosesskvalitet omfatter også evnen til å kunne overvåke effektivitet og evnen til å nå målet, samt å drive nødvendige	Kvalitet

	See Quality Management System .	forbedringer av prosessene. Se Quality Management System .	
Quality Assurance (QA)	(Service Transition) The Process responsible for ensuring that the Quality of a product, Service or Process will provide its intended Value .	(Service Transition) Prosessen ansvarlig for å sikre at kvaliteten til et produkt, en tjeneste eller en prosess blir som forventet.	Kvalitetssikring
Quality Management System (QMS)	(Continual Service Improvement) The set of Processes responsible for ensuring that all work carried out by an Organisation is of a suitable Quality to reliably meet Business Objectives or Service Levels . See ISO 9000 .	(Continual Service Improvement) En samling av prosesser nødvendig for å sikre at alt arbeid som utføres av en organisasjon er av passende kvalitet for på en pålitelig måte å kunne møte forretnings/virksomhetens mål eller tjenestenivå. Se ISO 9000 .	Kvalitetstyringssystem
Quick Win	(Continual Service Improvement) An improvement Activity which is expected to provide a Return on Investment in a short period of time with relatively small Cost and effort. See Pareto Principle .	(Continual Service Improvement) En aktivitet for forbedring som forventes å gi raske positive gevinster, gjerne med relativ lav innsats. Se Pareto Principle .	Quick Win
RACI	(Service Design) (Continual Service Improvement) A Model used to help define Roles and Responsibilities. RACI stands for Responsible, Accountable, Consulted and Informed. See Stakeholder .	(Service Design) (Continual Service Improvement) En modell som benyttes for å definere roller og ansvarsområder. RACI står for Responsible (ansvarlig), Accountable (resultat ansvarlig), Consulted (Konsultert) og Informed (Informert). Se Stakeholder .	RACI (HUKI)
Reactive Monitoring	(Service Operation) Monitoring that takes action in response to an Event . For example submitting a batch job when the previous job completes, or logging an Incident when an Error occurs. See Proactive Monitoring .	(Service Operation) Overvåkning som resulterer i tiltak som respons på et tilfelle, som for eksempel igangsetting av en batch jobb når forrige jobben er ferdig, eller logging av en hendelse når det oppstår en feil. Se Proactive Monitoring .	Reaktiv overvåkning
Reciprocal Arrangement	(Service Design) A Recovery Option . An agreement between two Organisations to share resources in an emergency. For example, Computer Room space or use of a mainframe.	(Service Design) En avtale mellom to organisasjoner om å dele ressurser under en nødsituasjon som for eksempel bruk av plass til et datarom eller bruken av en mainframe. Et alternativ for gjenoppretting.	Gjensidig avtale
Record	A Document containing the results or other output from a Process or Activity . Records are evidence of the fact that an Activity took place	Et dokument som inneholder resultater eller annen output fra en prosess eller en aktivitet. Protokoller tjener som bevis for at	Logg

	and may be paper or electronic. For example, an Audit report, an Incident Record , or the minutes of a meeting.	en aktivitet faktisk har funnet sted. Protokoller kan være i form av et elektronisk dokument eller papirdokument som for eksempel en revisjonsprotokoll, en hendelsesprotokoll eller et møtereferat.	
Recovery	(Service Design) (Service Operation) Returning a Configuration Item or an IT Service to a working state. Recovery of an IT Service often includes recovering data to a known consistent state. After Recovery, further steps may be needed before the IT Service can be made available to the Users (Restoration).	(Service Design) (Service Operation) Å sette en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste tilbake i drift. Gjenoppretting av en IT-tjeneste innebærer å gjenopprette data til et stabilt og kjent stadium. Etter gjenoppretting kan det være behov for ytterligere steg før IT-tjenesten kan gjøres tilgjengelig for brukerne.	Gjenoppretting
Recovery Option	(Service Design) A Strategy for responding to an interruption to Service . Commonly used Strategies are Do Nothing , Manual Workaround , Reciprocal Arrangement , Gradual Recovery , Intermediate Recovery , Fast Recovery , Immediate Recovery . Recovery Options may make use of dedicated facilities, or Third Party facilities shared by multiple Businesses .	(Service Design) Gjenopprettingsalternativer vil beskrive ulike måter å håndtere et avbrudd i en tjeneste. Noen kjente alternativer er: gjør ingenting, manuell alternativ arbeidsmåte, gjensidig ordning, gradvis gjenoppretting, mellomliggende gjenoppretting, hurtig gjenoppretting og umiddelbar gjenoppretting. De ulike alternativer fordrer ulike løsninger som for eksempel bruk et tilegnet anlegg eller anlegg fra en tredjepart som deles av flere organisasjoner/virksomheter.	Gjenopprettingsalternativer
Recovery Point Objective (RPO)	(Service Operation) The maximum amount of data that may be lost when Service is Restored after an interruption. Recovery Point Objective is expressed as a length of time before the Failure . For example a Recovery Point Objective of one day may be supported by daily Backups , and up to 24 hours of data may be lost. Recovery Point Objectives for each IT Service should be negotiated, agreed and documented, and used as Requirements for Service Design and IT Service Continuity Plans .	(Service Operation) Gjenopprettingsmål kan beskrive en maksimal mengde data som kan gå tapt når tjenesten gjeninnføres etter et avbrudd. Mål for gjenoppretting uttrykkes som en tidslengde før svikt. For eksempel kan målet for gjenoppretting en dag støttes av daglige backups og inntil 24 timer med data har lov til å gå tapt. Målet for gjenoppretting for hver IT-tjeneste bør forhandles, avtales og dokumenteres. Målene bør så brukes som krav for tjenestedesignet og kontinuitetsplanen for IT-tjenester.	Mål for gjenoppretting
Recovery Time Objective (RTO)	(Service Operation) The maximum time allowed for recovery of an IT Service following an interruption. The Service Level to be provided may be less than normal Service Level Targets . Recovery Time Objectives for each IT Service should be negotiated, agreed and documented. See Business Impact Analysis .	(Service Operation) Den maksimale tiden som tillattes brukt etter et avbrudd for å gjenopprette en IT-tjeneste. Tjenestenivået som tilbys under gjenopprettelse kan være lavere enn de normale målene for tjenestenivå. Målene for gjenopprettingstid per IT-tjeneste bør forhandles, avtales og dokumenteres. Se Business Impact Analysis .	Mål for gjenoppretningstid

Redundancy	Synonym for Fault Tolerance . The term Redundant also has a generic meaning of obsolete, or no longer needed.	Synonym for Feiltoleranse. Begrepet redundant kan også bety foreldet eller ikke lenger behov for.	Redundans
Relationship	A connection or interaction between two people or things. In Business Relationship Management it is the interaction between the IT Service Provider and the Business . In Configuration Management it is a link between two Configuration Items that identifies a dependency or connection between them. For example Applications may be linked to the Servers they run on, IT Services have many links to all the CIs that contribute to them.	En forbindelse eller et vekselspill mellom to mennesker eller enheter. Ved håndtering av forretningsforbindelser er det vekselspillet mellom IT-tjenesteleverandøren og kunden (virksomheten/organisasjonen). I prosessen for konfigurasjonsstyring er en relasjon en lenke mellom konfigurasjonsenheter som identifiserer en avhengighet eller en forbindelse. Applikasjoner kan for eksempel være lenket til Server de kjøres på og IT-tjenester kan være lenket til alle konfigurasjonsenheter som bidrar til dem.	Relasjon
Relationship Processes	The ISO/IEC 20000 Process group that includes Business Relationship Management and Supplier Management .	Relasjonsbyggingsprosesser er grupperingen som i ISO/ IEC 20000 omfatter håndtering av relasjonen mellom ulike parter som forretningsforbindelser og håndtering av leverandør/underleverandører.	Relasjonsbyggingsprosesser
Release	(Service Transition) A collection of hardware, software, documentation, Processes or other Components required to implement one or more approved Changes to IT Services . The contents of each Release are managed, Tested , and Deployed as a single entity.	(Service Transition) En samling maskinvare, programvare, dokumentasjon, prosesser (Process) eller andre komponenter (Component) som er nødvendige for å kunne implementere en eller flere godkjente endringer (Change) på IT-tjenesten (IT Service). Innholdet i hver leveranse styres, testes (Test) og produksjonssettes (Deploy) som en enkelt enhet.	Produksjonssetting (verb) Produksjonsenhet (subst)
Release and Deployment Management	(Service Transition) The Process responsible for both Release Management and Deployment .	(Service Transition) Prosessen (Process) som er ansvarlig for både leveransehåndtering (Release Management) og produksjonssetting (Deployment).	Release and deployment Management (Styring av produksjonssetting)
Release Identification	(Service Transition) A naming convention used to uniquely identify a Release . The Release Identification typically includes a reference to the Configuration Item and a version number. For example Microsoft Office 2003 SR2.	(Service Transition) En navnestandard som benyttes for unik identifisering av en leveranse. Identifisering av leveranse omfatter normalt en referanse til konfigurasjonsenheten og et versjonsnummer, som for eksempel Microsoft Office 2003 SR2.	Produksjonssetting id
Release Management	(Service Transition) The Process responsible for Planning , scheduling and controlling the movement of Releases to Test and Live Environments . The primary Objective of Release Management is to ensure that the integrity of the Live Environment is protected and that the correct Components are released. Release Management is part of the Release and Deployment Management Process .	(Service Transition) Prosessen (Process) som er ansvarlig for planlegging (Plan), fordeling og kontrollering av flytting av leveranser (Release) til test og produksjonsmiljø (Live Environment). Leveransehåndterings (Release Management) primære mål (Objective) er å sikre at produksjonsmiljøet (Live Environment) sin integritet beskyttes og at de rette komponentene leveres. Leveransehåndtering er en del av	Release Managent (Styring av produksjonssetting)

		prosessen (Process) for leveransehåndtering og produksjonssetting (Release and Deployment Management).	
Release Process	The name used by ISO/IEC 20000 for the Process group that includes Release Management . This group does not include any other Processes . Release Process is also used as a synonym for Release Management Process .	Navnet som brukes av ISO/IEC 20000 for prosessgruppen som omfatter leveransehåndtering (Release Management). Gruppen inkluderer ingen andre prosesser (Process). Leveranseprosessen (Release Process) brukes også som synonym for prosessen for håndtering av leveranser (Release Management Process).	Releaseprosess (Styring av produksjonssetting)
Release Record	(Service Transition) A Record in the CMDB that defines the content of a Release . A Release Record has Relationships with all Configuration Items that are affected by the Release .	(Service Transition) En protokoll (Record) i CMDB som definerer innholdet i en leveranse (Release). En leveranseprotokoll (Release Protocol) har forbindelser (Relationship) med alle konfigurasjonsenheter (Configuration Item) som berøres av leveransen (Release).	Produksjonssettingslogg
Release Unit	(Service Transition) Components of an IT Service that are normally Released together. A Release Unit typically includes sufficient Components to perform a useful Function . For example one Release Unit could be a Desktop PC, including Hardware, Software, Licenses, Documentation etc. A different Release Unit may be the complete Payroll Application, including IT Operations Procedures and User training .	(Service Transition) Komponentene (Component) i en IT-tjeneste (IT Service) som normalt leveres (Release) samlet. En leveranseenheter inneholder typisk tilstrekkelig med komponenter for å kunne tilby brukbar funksjonalitet (Function). Én leveranseenheter kan for eksempel være en desktop PC, inklusive maskinvare, programvare, lisenser, dokumentasjon etc. En annen leveranseenheter kan være den komplette lønnsapplikasjonen, inklusive IT-driftsprosedyrer (IT Operations Procedures) og brukeropplæring.	Produksjonssettingsenhet
Release Window	Synonym for Change Window .	Synonym for Change Window .	produksjonssettingsenhet
Reliability	(Service Design) (Continual Service Improvement) A measure of how long a Configuration Item or IT Service can perform its agreed Function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI . The term Reliability can also be used to state how likely it is that a Process , Function etc. will deliver its required outputs. See Availability .	(Service Design) (Continual Service Improvement) En måling over hvor lenge en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste kan yte avtalt funksjonalitet uten avbrudd. Pålitelighet måles normalt som MTBF eller MTBSI . Begrepet pålitelighet kan også brukes for å fastslå sannsynligheten for at prosessen, funksjonen etc. vil levere utdata som er påkrevd. Se Availability .	Pålitelighet
Remediation	(Service Transition) Recovery to a known state after a failed Change or Release .	(Service Transition) Gjenoppretting til en kjent tilstand etter at en endring eller leveranse har feilet.	Gjenoppretting
Repair	(Service Operation) The replacement or correction of a failed Configuration Item .	(Service Operation) Utskifting av, eller reparasjon av en eller flere konfigurasjonsenheter som har feilet.	Reparasjon

Request for Change (RFC)	(Service Transition) A formal proposal for a Change to be made. An RFC includes details of the proposed Change , and may be recorded on paper or electronically. The term RFC is often misused to mean a Change Record , or the Change itself.	(Service Transition) Et formelt forslag til en endring som skal gjennomføres. En endringsforespørsel inneholder alle endringsdetaljer og kan protokollføres på papir eller elektronisk. Begrepet Endringsanmodning misbrukes ofte til å bety en registrert endrings sak eller selve endringen.	Endringsanmodning
Request Fulfilment	(Service Operation) The Process responsible for managing the Lifecycle of all Service Requests .	(Service Operation) Prosessen ansvarlig for å styre alle tjenesteforespørsler gjennom sin livssyklus.	Request fulfilment (Håndtering av forespørsler)
Requirement	(Service Design) A formal statement of what is needed. For example a Service Level Requirement , a Project Requirement or the required Deliverables for a Process . See Statement of Requirements .	(Service Design) Formaliserte krav i forhold til nødvendige behov. Eksempler på krav kan være tjenestekrav, prosjektkrav eller leveransekrav for prosess. Se Statement of Requirements .	Krav
Resilience	(Service Design) The ability of a Configuration Item or IT Service to resist Failure or to Recover quickly following a Failure . For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. See Fault Tolerance .	(Service Design) En konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste sin evne til og motstå feiling eller deres evne til raskt å bli gjenopprettet etter en svikt. En armert/forsterket kabel vil for eksempel være motstandsdyktig mot feiling når den er utsatt for stor belastning. Se Fault Tolerance .	Robusthet
Resolution	(Service Operation) Action taken to repair the Root Cause of an Incident or Problem , or to implement a Workaround . In ISO/IEC 20000 , Resolution Processes is the Process group that includes Incident and Problem Management .	(Service Operation) En handling som gjøres for å rette opp en eller flere underliggende årsaker Hendelser og Problemer, eller en handling for å implementere en midlertidig løsning. Hendelsesstyring og Problemløsning finnes i Løsningsprosessene som er beskrevet i ISO/IEC 20000.	Rette opp
Resolution Processes	The ISO/IEC 20000 Process group that includes Incident Management and Problem Management .	Prosessgruppen i ISO/IEC 20000 som omfatter Hendelsesstyring og Problemløsning.	Løsningsprosessene
Resource	(Service Strategy) A generic term that includes IT Infrastructure , people, money or anything else that might help to deliver an IT Service . Resources are considered to be Assets of an Organisation . See Capability , Service Asset .	(Service Strategy) En felles betegnelse som omfatter IT-infrastruktur, mennesker, økonomi eller alt annet som kan bidra til leveransen av en IT-tjeneste. Ressurser anses å være eiendelene til en organisasjon/virksomhet.	Ressurs

		Se Capability , Service Asset .	
Response Time	A measure of the time taken to complete an Operation or Transaction . Used in Capacity Management as a measure of IT Infrastructure Performance , and in Incident Management as a measure of the time taken to answer the phone, or to start Diagnosis .	En måling av tiden det tar å fullføre en definert handling eller en transaksjon. Responstid benyttes innenfor Kapasitetsstyring som måling av ytelsen til IT-infrastrukturen og i Hendelsesstyring som måling av tiden det tar før telefonen blir tatt, eller tiden det tar å påbegynne en diagnose.	Responstid
Responsiveness	A measurement of the time taken to respond to something. This could be Response Time of a Transaction , or the speed with which an IT Service Provider responds to an Incident or Request for Change etc.	En måling av tiden det tar å svare på noe. Dette kan være responstiden til en transaksjon, hvor raskt en IT-tjenesteleverandør svarer på en hendelse eller en endringsforespørsel etc.	Reaksjonsevne
Restoration of Service	See Restore .	Se Restore .	Gjenopprettelse av tjeneste
Restore	(Service Operation) Taking action to return an IT Service to the Users after Repair and Recovery from an Incident . This is the primary Objective of Incident Management .	(Service Operation) Iverksette handlinger for å returnere en IT-tjeneste for brukerne, etter retting og gjenoppretting av en hendelse. Dette er det primære målet for prosessen Hendelsesstyring.	Gjenopprette
Retire	(Service Transition) Permanent removal of an IT Service , or other Configuration Item , from the Live Environment . Retired is a stage in the Lifecycle of many Configuration Items .	(Service Transition) Permanent fjerning av en IT-tjeneste eller konfigurasjonsenhet fra produksjonsmiljøet. Avviklet vil kunne være et stadium i livssyklusen for mange konfigurasjonsenheter.	Avvikle
Return on Investment (ROI)	(Service Strategy) (Continual Service Improvement) A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. See Net Present Value , Value on Investment .	(Service Strategy) (Continual Service Improvement) En måling av den forventede gevinsten til en investering. En enkel forklaring er netto utbytte av en investering, delt på netto verdi til ressurser som er investert. Se Net Present Value , Value on Investment .	Avkastning på investert kapital
Return to Normal	(Service Design) The phase of an IT Service Continuity Plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternate data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT Service Continuity Plans again.	(Service Design) Fasen i kontinuitetsplanen for IT-tjenester der samtlige normale operasjoner gjenopptas. Hvis for eksempel et reservedriftssted har vært tatt i bruk, vil denne fasen sette det opprinnelige datasenteret tilbake i normal drift og gjeninnføre evnen til på nytt å ha en kontinuitetsplan for IT-tjenester som kan iverksettes ved behov.	Returnere til normal drift
Review	An evaluation of a Change , Problem , Process , Project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the Lifecycle , and especially	En evaluering av en endring, et problem, en prosess, et prosjekt etc. Evalueringer utføres normalt til forhåndsdefinerte punkter i	Evaluering

	after Closure . The purpose of a Review is to ensure that all Deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. See Post Implementation Review .	livssyklusen, spesielt etter lukking. Hensikten med en evaluering er å sikre at samtlige leveranser har blitt stilt til rådighet og å identifisere forbedringspotensiale. Se Post Implementation Review .	
Rights	(Service Operation) Entitlements, or permissions, granted to a User or Role . For example the Right to modify particular data, or to authorize a Change .	(Service Operation) Rettigheter eller tillatelser som bevilges en bruker eller en rolle, som for eksempel rettigheten (Right) til å endre bestemte data, eller til å autorisere en endring.	Rettigheter
Risk	A possible Event that could cause harm or loss, or affect the ability to achieve Objectives . A Risk is measured by the probability of a Threat , the Vulnerability of the Asset to that Threat, and the Impact it would have if it occurred.	Et mulig tilfelle som kan forårsake en skade, tap eller virke inn på evnen til å oppnå mål. En risiko måles ved sannsynligheten for at en trussel inntreffer, sårbarheten til denne trusselens eiendel og påvirkningen den vil ha hvis den oppstår.	Risiko
Risk Assessment	The initial steps of Risk Management . Analysing the value of Assets to the business, identifying Threats to those Assets , and evaluating how Vulnerable each Asset is to those Threats . Risk Assessment can be quantitative (based on numerical data) or qualitative.	De innledende stegene til Risikohåndtering. Analyse av eiendelenes forretningsverdi, identifisering av trusler for disse eiendelene og evaluering av hvor sårbar hver enkelt eiendel er overfor truslene. Risikovurdering kan både være kvantitativ (basert på numeriske data) eller kvalitativ.	Risikovurdering
Risk Management	The Process responsible for identifying, assessing and controlling Risks . See Risk Assessment .	Prosessen som er ansvarlig for identifisering, vurdering og kontrollering av risikoer. Se Risk Assessment .	Risikostyring (Risikoleidelse)
Role	A set of responsibilities, Activities and authorities granted to a person or team. A Role is defined in a Process . One person or team may have multiple Roles, for example the Roles of Configuration Manager and Change Manager may be carried out by a single person.	Et sett med ansvarsområder, aktiviteter og myndighet som er tildelt en person eller et team. En rolle er definert i en prosess. En person eller et team kan inneha flere roller. Rollene som konfigurasjonsansvarlig og endringsansvarlig kan for eksempel utføres av én enkelt person.	Rolle
Rollout	(Service Transition) Synonym for Deployment . Most often used to refer to complex or phased Deployments or Deployments to multiple locations.	(Service Transition) Synonym for Produksjonssetting. Som oftest brukt for å referere til komplekse produksjonssettinger, produksjonssettinger som er delt inn i faser, eller produksjonssettinger til flere lokasjoner.	Utrulling
Root Cause	(Service Operation) The underlying or original cause of an Incident or Problem .	(Service Operation) Underliggende eller opprinnelig årsak til en episode eller et problem.	Underliggende årsak
Root Cause Analysis	(Service Operation) An Activity that identifies the Root Cause of an Incident or Problem . RCA typically concentrates on IT Infrastructure	(Service Operation) En aktivitet som identifiserer den underliggende årsaken til en episode eller et problem. Analyse av	Årsaksanalyse

(RCA)	failures. See Service Failure Analysis.	underliggende årsak konsentrerer seg normalt om feilinger i IT-infrastrukturen. See Service Failure Analysis.	
Running Costs	Synonym for Operational Costs .	Synonym for Driftskostnader.	Løpende kostnader
Scalability	The ability of an IT Service , Process , Configuration Item etc. to perform its agreed Function when the Workload or Scope changes.	Evnen til en IT-tjeneste, prosess, konfigurasjonsenhet etc. til å yte funksjonaliteten som avtalt når arbeidsbyrden eller omfanget endres.	Skalerbarhet
Scope	The boundary, or extent, to which a Process , Procedure , Certification , Contract etc. applies. For example the Scope of Change Management may include all Live IT Services and related Configuration Items , the Scope of an ISO/IEC 20000 Certificate may include all IT Services delivered out of a named data centre.	Gjeldende grense eller omfanget til en prosess, prosedyre, sertifisering, kontrakt etc. Omfanget til endringshåndtering kan for eksempel omfatte alle IT-tjenester i produksjon og relaterte konfigurasjonsenheter. Omfanget til en ISO/IEC 20000 attestering kan omfatte alle IT-tjenester som leveres ut fra et navngitt datasenter.	Omfang
Second-line Support	(Service Operation) The second level in a hierarchy of Support Groups involved in the resolution of Incidents and investigation of Problems . Each level contains more specialist skills, or has more time or other Resources .	(Service Operation) Andre nivå i et hierarki bestående av støttegrupper som er involvert i å løse en episode, og i å undersøke problemer. Hvert nivå inneholder flere spesialistferdigheter, har mer tid eller har andre ressurser.	2. linje
Security	See Information Security Management	Se Information Security Management .	Sikkerhet
Security Management	Synonym for Information Security Management	Synonym for Information Security Management .	Information Security Management (ISM) (Informasjonssikkerhetshåndtering)
Security Policy	Synonym for Information Security Policy	Synonym for Information Security Policy .	Retningslinjer for sikkerhet
Separation of Concerns (SoC)	(Service Strategy) An approach to Designing a solution or IT Service that divides the problem into pieces that can be solved independently. This approach separates "what" is to be done from "how" it is to be done.	(Service Strategy) En tilnærming til å designe en løsning eller en IT-tjeneste som deler problemet inn i deler som kan løses uavhengig av hverandre. Denne tilnærmingen skiller "hva" som skal gjøres fra "hvordan" det skal gjøres.	Separation of Concerns (SoC) (Skille mellom oppgaver)
Server	(Service Operation) A computer that is connected to a network and provides software Functions that are used by other computers.	(Service Operation) En computer som er forbundet med et nettverk og tilbyr programfunksjoner som brukes av andre computere.	Server (Tjener)
Service	A means of delivering value to Customers by facilitating Outcomes Customers want to achieve without the ownership of specific Costs and	Et middel for å levere verdi til kunden ved å fremme resultat som kunden ønsker å oppnå uten å ha eierskap i visse kostnader	Tjeneste

	Risks.	og risikoer.	
Service Acceptance Criteria (SAC)	(Service Transition) A set of criteria used to ensure that an IT Service meets its functionality and Quality Requirements and that the IT Service Provider is ready to Operate the new IT Service when it has been Deployed. See Acceptance.	(Service Transition) Et sett med kriterier som brukes for å sikre at en IT-tjeneste leverer tilstrekkelig funksjonalitet, møter kvalitetskrav og at IT-tjenesteleverandøren er klar for å betjene den nye IT-tjenesten etter å ha blitt produksjonssatt. Se Acceptance.	Akseptansekriterier
Service Analytics	(Service Strategy) A technique used in the Assessment of the Business Impact of Incidents. Service Analytics Models the dependencies between Configuration Items, and the dependencies of IT Services on Configuration Items.	(Service Strategy) En teknikk som brukes under vurderingen av episoders påvirkning på forretningen. Tjenesteanalyse modellerer konfigurasjonsenheters avhengighet til hverandre og IT-tjenesters avhengighet til konfigurasjonsenheter.	Tjenesteanalyse
Service Asset	Any Capability or Resource of a Service Provider. See Asset.	Enhver kapabilitet eller ressurs til en tjenesteleverandør (Service Provider) Se Asset.	Tjenesteressurs
Service Asset and Configuration Management	(Service Transition) The Process responsible for both Configuration Management and Asset Management.	(Service Transition) Prosessen som er ansvarlig for både Konfigurasjonshåndtering og Eiendelshåndtering.	Service Asset and Configuration Management (Tjeneste- og konfigurasjonsstyring)
Service Capacity Management	(Service Design) (Continual Service Improvement) The Activity responsible for understanding the Performance and Capacity of IT Services. The Resources used by each IT Service and the pattern of usage over time are collected, recorded, and analysed for use in the Capacity Plan. See Business Capacity Management, Component Capacity Management.	(Service Design) (Continual Service Improvement) Aktiviteten som er ansvarlig for å ha innsikt i en IT-tjenestes ytelse og kapasitet. Ressursene som blir brukt av hver IT-tjeneste og bruksmønsteret over tid samles, protokollføres og analyseres for bruk i kapasitetsplanen. See Business Capacity Management, Component Capacity Management.	Service Capacity Management (Tjeneste-kapasitetsstyring)
Service Catalogue	(Service Design) A database or structured Document with information about all Live IT Services, including those available for Deployment. The Service Catalogue is the only part of the Service Portfolio published to Customers, and is used to support the sale and delivery of IT Services. The Service Catalogue includes information about deliverables, prices, contact points, ordering and request Processes. See Contract Portfolio.	(Service Design) En database eller et strukturert dokument som inneholder informasjon om samtlige IT-tjenester i produksjon, inklusive IT-tjenestene som er tilgjengelige for produksjonssetting. Tjenestekatalogen er den eneste delen av tjenesteporteføljen som gjøres tilgjengelig for kunder og brukes til å støtte salget og leveransen av IT-tjenester. Tjenestekatalogen inneholder informasjon om leveranser, priser, kontaktpunkter, bestilling og prosesser for forespørsler.	Tjenestekatalog

		Se Contract Portfolio .	
Service Continuity Management	Synonym for IT Service Continuity Management .	Synonym for IT Service Continuity Management .	Service Continuity Management (Planlegging og styring av kontinuitet)
Service Contract	(Service Strategy) A Contract to deliver one or more IT Services . The term Service Contract is also used to mean any Agreement to deliver IT Services , whether this is a legal Contract or an SLA . See Contract Portfolio .	(Service Strategy) En kontrakt om leveransen av en eller flere IT-tjenester. Begrepet tjenesteavtale brukes også med betydningen av enhver avtale om leveransen av IT-tjenester, både ved en juridisk kontrakt eller avtale om tjenesteleveranse (Service Level Agreement (SLA)) Se Contract Portfolio .	Tjenesteavtale
Service Culture	A Customer oriented Culture . The major Objectives of a Service Culture are Customer satisfaction and helping the Customer to achieve their Business Objectives .	En kundeorientert kultur. De primære målene til en tjenestekultur er kundetilfredshet og å bistå kunden med å oppnå sine forretningsmål.	Tjenesteorientert kultur
Service Design	(Service Design) A stage in the Lifecycle of an IT Service . Service Design includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Design .	(Service Design) Et steg i livssyklusen til en IT-tjeneste. Service Design (Tjenestedesign) omfatter en rekke prosesser og funksjoner og er tittelen på en av ITILs sentrale utgivelser. Se Design .	Service Design (Tjenestedesign)
Service Design Package	(Service Design) Document (s) defining all aspects of an IT Service and its Requirements through each stage of its Lifecycle . A Service Design Package is produced for each new IT Service , major Change , or IT Service Retirement .	(Service Design) Dokument(er) som definerer alle sider av en IT-tjeneste og dens krav gjennom hvert steg av sin livssyklus. En tjenestedesignpakke produseres for hver nye IT-tjeneste, ved betydelige endringer eller ved tilbaketrekking av en IT-tjeneste.	Tjenestedesignpakke
Service Desk	(Service Operation) The Single Point of Contact between the Service Provider and the Users . A typical Service Desk manages Incidents and Service Requests , and also handles communication with the Users .	(Service Operation) Det eneste kontaktpunktet mellom tjenesteleverandøren og brukere. En typisk Service Desk håndterer episoder, tjenesteforespørsler og kommunikasjonen med brukere.	Service Desk (Brukerstøtte)
Service Failure Analysis (SFA)	(Service Design) An Activity that identifies underlying causes of one or more IT Service interruptions. SFA identifies opportunities to improve the IT Service Provider's Processes and tools, and not just the IT Infrastructure . SFA is a time constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis. See Root Cause Analysis .	(Service Design) En aktivitet som identifiserer underliggende årsaker til en eller flere avbrytelser av IT-tjenesten. Tjenesteavbruddsanalyse identifiserer forbedringspotensialet for prosessene og verktøyene til IT-tjenesteleverandøren, ikke kun IT-infrastrukturen. SFA er heller en tidsbundet, prosjektliggende aktivitet enn en fortsettende analyseprosess.	Service Failure Analysis (SFA) (Tjenesteavbruddsanalyse)

		Se Root Cause Analysis .	
Service Hours	(Service Design) (Continual Service Improvement) An agreed time period when a particular IT Service should be Available . For example, "Monday-Friday 08:00 to 17:00 except public holidays". Service Hours should be defined in a Service Level Agreement .	(Service Design) (Continual Service Improvement) En avtalt tidsperiode for når en bestemt IT-tjeneste bør være tilgjengelig, som for eksempel "Mandag-Fredag 08:00 til 17:00, bortsett fra offentlige helligdager". Tjenestetid bør defineres i en tjenesteavtale (Service Level Agreement (SLA))	Avtalt tjenestetid
Service Improvement Plan (SIP)	(Continual Service Improvement) A formal Plan to implement improvements to a Process or IT Service .	(Continual Service Improvement) En formell plan for implementering av prosessforbedringer eller forbedringer til en IT-tjeneste.	Service Improvement Plan (SIP) (Tjenesteforbedringsplan)
Service Knowledge Management System (SKMS)	(Service Transition) A set of tools and databases that are used to manage knowledge and information. The SKMS includes the Configuration Management System , as well as other tools and databases. The SKMS stores, manages, updates, and presents all information that an IT Service Provider needs to manage the full Lifecycle of IT Services .	(Service Transition) Et sett med verktøy og databaser som brukes til håndtering av kunnskap og informasjon. Systemet for tjenestekunnskapshåndtering (Service Knowledge Management System (SKMS)) inkluderer systemet for konfigurasjonshåndtering i tillegg til andre verktøy og databaser. SKMS lagrer, håndterer, oppdaterer og presenterer all informasjon som er nødvendig for en IT-tjenesteleverandør å få, for å kunne styre hele livssyklusen til IT-tjenester.	Service Knowledge Management System (SKMS) (System for tjenestekunnskapshåndtering)
Service Level	Measured and reported achievement against one or more Service Level Targets . The term Service Level is sometimes used informally to mean Service Level Target .	Målt og rapportert prestasjon i forhold til en eller flere mål for tjenestenivå. Begrepet tjenestenivå brukes av og til uformelt med betydningen av mål for tjenestenivå.	Tjenestenivå
Service Level Agreement (SLA)	(Service Design) (Continual Service Improvement) An Agreement between an IT Service Provider and a Customer . The SLA describes the IT Service , documents Service Level Targets , and specifies the responsibilities of the IT Service Provider and the Customer . A single SLA may cover multiple IT Services or multiple Customers . See Operational Level Agreement .	(Service Design) (Continual Service Improvement) En avtale mellom en IT-tjenesteleverandør og en kunde. Tjenesteavtalen (SLA) beskriver IT-tjenesten, dokumenterer mål for tjenestenivå og spesifiserer ansvarsområdene til IT-tjenesteleverandøren og kunden. En enkelt SLA kan dekke flere IT-tjenester eller flere kunder. Se Operational Level Agreement .	Service Level Agreement (SLA) (Avtale om tjenesteleveranse)
Service Level Management (SLM)	(Service Design) (Continual Service Improvement) The Process responsible for negotiating Service Level Agreements , and ensuring that these are met. SLM is responsible for ensuring that all IT Service Management Processes , Operational Level Agreements , and Underpinning Contracts , are appropriate for the agreed Service Level Targets . SLM monitors and reports on Service Levels , and holds regular Customer reviews.	(Service Design) (Continual Service Improvement) Prosessen som er ansvarlig for å forhandle tjenesteavtaler og for å sikre at de imøtekommes. Service Level Management (SLM) er ansvarlig for å sikre at samtlige prosesser innenfor ledelse av IT-tjenester, OLA'er og kontrakter med tredjepart stemmer overens med tjenestenivåene som er avtalt. SLM overvåker og rapporterer på tjenestenivå og avholder jevnlig kundeevalueringer.	Service Level Management (SLM) (Styring av tjenesteleveranse)

Service Level Package (SLP)	(Service Strategy) A defined level of Utility and Warranty for a particular Service Package . Each SLP is designed to meet the needs of a particular Pattern of Business Activity . See Line of Service .	(Service Strategy) Et definert nivå for den praktiske nytten av og garantien for en bestemt tjenestekvalitetsbeskrivelse. Hver tjenestekvalitetsbeskrivelse er konstruert for å fylle behovene til et bestemt mønster av forretningsaktiviteter. Se Line of Service .	Service Level Package (SLP) (Tjeneste kvalitetsbeskrivelse)
Service Level Requirement (SLR)	(Service Design) (Continual Service Improvement) A Customer Requirement for an aspect of an IT Service . SLRs are based on Business Objectives and are used to negotiate agreed Service Level Targets .	(Service Design) (Continual Service Improvement) Et kundekrav vedrørende en IT-tjeneste. Service Level Requirements er basert på forrettningens mål og brukes til å forhandle seg til enighet om mål for tjenestenivå.	Service Level Requirement (SLR) (Tjenestekrav)
Service Level Target	(Service Design) (Continual Service Improvement) A commitment that is documented in a Service Level Agreement . Service Level Targets are based on Service Level Requirements , and are needed to ensure that the IT Service design is Fit for Purpose . Service Level Targets should be SMART , and are usually based on KPIs .	(Service Design) (Continual Service Improvement) En forpliktelse som er dokumentert i en tjenesteavtale. Mål for tjenestenivå er basert på tjenestekrav og behøves for å sikre at designet til IT-tjenesten egner seg til formålet. Mål for tjenestenivå burde være SMART og bygger som oftest på nøkkelindikatorer (Key Performance Indicator (KPI)).	Mål for tjenestenivå
Service Maintenance Objective	(Service Operation) The expected time that a Configuration Item will be unavailable due to planned maintenance Activity .	(Service Operation) Tiden det forventes at en konfigurasjonsenhet vil være utilgjengelig, forårsaket i planlagt vedlikeholdsaktivitet.	Planlagt nedetid
Service Management	Service Management is a set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Service Management er en spesialisert evne i en organisasjon som er til for å yte kunden verdi i form av tjenester.	Service Management (Tjenestestyring)
Service Management Lifecycle	An approach to IT Service Management that emphasizes the importance of coordination and Control across the various Functions , Processes , and Systems necessary to manage the full Lifecycle of IT Services . The Service Management Lifecycle approach considers the Strategy , Design , Transition , Operation and Continuous Improvement of IT Services .	En tilnærming til ledelsen av IT-tjenester som vektlegger betydningen av koordinering og kontroll på tvers av de forskjellige funksjonene, prosessene og systemene som er nødvendige for å håndtere en IT-tjenestes livssyklus. Livssyklusen til Service Management Lifecycle tar Strategy , Design , Transition , Operation og Continuous Improvement av IT-tjenester i betraktning.	Service Management Lifecycle (Styring av tjenestelivssyklus)
Service Manager	A manager who is responsible for managing the end-to-end Lifecycle of one or more IT Services . The term Service Manager is also used to mean any manager within the IT Service Provider . Most commonly used to refer to a Business Relationship Manager , a Process Manager , an Account Manager or a senior manager with responsibility for IT Services overall.	En leder som er ansvarlig for å styre livssyklusen til en eller flere IT-tjenester fra begynnelse til slutt. Betegnelsen brukes også med betydningen av enhver leder innad hos IT-tjenesteleverandøren. Service Manager brukes ofte når en refererer til en ansvarlig for forretningsforbindelser, prosessansvarlig, regnskapsansvarlig eller en senior leder med	Service Manager (Tjenesteansvarlig)

		det overordnede ansvaret for IT-tjenester.	
Service Operation	(Service Operation) A stage in the Lifecycle of an IT Service. Service Operation includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Operation.	(Service Operation) Et steg i en IT-tjenestes livssyklus. Service Operation omfatter en rekke prosesser og funksjoner og er tittelen på en av ITILs sentrale utgivelser Se Operation.	Service Operation (Driftsfase)
Service Owner	(Continual Service Improvement) A Role which is accountable for the delivery of a specific IT Service.	(Continual Service Improvement) En rolle som står til ansvar for leveransen av en bestemt IT-tjeneste.	Tjenesteeier
Service Package	(Service Strategy) A detailed description of an IT Service that is available to be delivered to Customers. A Service Package includes a Service Level Package and one or more Core Services and Supporting Services.	(Service Strategy) En detaljert beskrivelse av en IT-tjeneste som er tilgjengelig til å bli levert til kunder. En tjenestepakke innbefatter en eller flere kjernetjenester og støttetjenester.	Tjenestepakke
Service Pipeline	(Service Strategy) A database or structured Document listing all IT Services that are under consideration or Development, but are not yet available to Customers. The Service Pipeline provides a Business view of possible future IT Services and is part of the Service Portfolio which is not normally published to Customers.	(Service Strategy) En database eller et strukturert dokument som lister alle IT-tjenestene som er til vurdering eller under utvikling, men enda ikke tilgjengelig for kunder. Tjeneste under utvikling sørger for et forretningssyn på mulige fremtidige IT-tjenester og er en del av tjenesteporteføljen som normalt ikke distribueres til kunder.	Tjenester under utvikling
Service Portfolio	(Service Strategy) The complete set of Services that are managed by a Service Provider. The Service Portfolio is used to manage the entire Lifecycle of all Services, and includes three Categories: Service Pipeline (proposed or in Development); Service Catalogue (Live or available for Deployment); and Retired Services. See Service Portfolio Management, Contract Portfolio.	(Service Strategy) Det komplette sett over tjenester som håndteres av tjenesteleverandøren. Tjenesteporteføljen brukes under håndteringen av hele livssyklusen til alle tjenestene og omfatter følgende tre kategorier: Tjenestekatalog i produksjon, tilgjengelig for produksjonssetting, og tilbaketrukkede tjenester. Se Service Portfolio Management, Contract Portfolio.	Tjenesteportefølje
Service Portfolio Management (SPM)	(Service Strategy) The Process responsible for managing the Service Portfolio. Service Portfolio Management considers Services in terms of the Business value that they provide.	(Service Strategy) Prosessen som er ansvarlig for å administrere tjenesteporteføljen. Prosessen vurderer tjenester med tanke på hvilken forretningsverdi de gir.	Service Portfolio Management (SPM) (Tjenesteporteføljestyling)
Service Potential	(Service Strategy) The total possible value of the overall Capabilities and Resources of the IT Service Provider.	(Service Strategy) Den totale mulige verdien av IT-tjenesteleverandørens samlede kapabiliteter og ressurser.	Tjenestepotensiale
Service Provider	(Service Strategy) An Organisation supplying Services to one or more Internal Customers or External Customers. Service Provider is often used as an abbreviation for IT Service Provider.	(Service Strategy) En organisasjon som tilfører tjenester til en eller fler interne eller eksterne kunder. Tjenesteleverandøren brukes ofte som kortform for IT-tjenesteleverandør.	Tjenesteleverandør

	See Type I Service Provider , Type II Service Provider , Type III Service Provider .	Se Type I Service Provider , Type II Service Provider , Type III Service Provider .	
Service Provider Interface (SPI)	(Service Strategy) An interface between the IT Service Provider and a User , Customer , Business Process , or a Supplier . Analysis of Service Provider Interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT Services .	(Service Strategy) Kontaktflaten mellom IT-tjenesteleverandøren og en bruker, kunde, forretningsprosess eller en leverandør. En analyse av leverandørkontakten bidrar til å koordinere håndteringen av IT-tjenester fra start til slutt.	Service Provider Interface (SPI) (Leverandørkontakt)
Service Provisioning Optimization (SPO)	(Service Strategy) Analysing the finances and constraints of an IT Service to decide if alternative approaches to Service delivery might reduce Costs or improve Quality .	(Service Strategy) Analyse av finanser og restriksjoner til en IT-tjeneste for å avgjøre hvorvidt alternative tilnæringsmåter til tjenesteleveransen vil kunne redusere kostnader eller forbedre kvaliteten.	Service Provisioning Optimization (SPO) (Tjenesteforbedringsanalyse)
Service Reporting	(Continual Service Improvement) The Process responsible for producing and delivering reports of achievement and trends against Service Levels . Service Reporting should agree the format, content and frequency of reports with Customers .	(Continual Service Improvement) Prosessen som er ansvarlig for produksjonen og leveransen av rapporter om oppnåelsen av og trender til tjenestenivå. Prosessen må sammen med kunden bli enige om rapportenes format, innhold og hyppighet.	Service Reporting (Tjenesterapportering)
Service Request	(Service Operation) A request from a User for information, or advice, or for a Standard Change or for Access to an IT Service . For example to reset a password, or to provide standard IT Services for a new User . Service Requests are usually handled by a Service Desk , and do not require an RFC to be submitted. See Request Fulfilment .	(Service Operation) En forespørsel fra en bruker som søker informasjon, råd, en standard endring eller tilgang til en IT-tjeneste. Et eksempel er resetting av et passord eller ytelse av standard IT-tjenester for en ny bruker. Tjenesteforespørsler håndteres normalt av en Service Desk og krever ikke fremleggelse av en endringsforespørsel. Se Request Fulfillment .	Tjenesteforespørsel (på standard tjenester) (Bestilling)
Service Sourcing	(Service Strategy) The Strategy and approach for deciding whether to provide a Service internally or to Outsource it to an External Service Provider . Service Sourcing also means the execution of this Strategy . Service Sourcing includes: Internal Sourcing - Internal or Shared Services using Type I or Type II Service Providers. - Traditional Sourcing - Full Service Outsourcing using a Type III Service Provider. - Multivendor Sourcing - Prime, Consortium or Selective Outsourcing using Type III Service Providers.	(Service Strategy) Strategien og tilnærmingen for å avgjøre hvorvidt en skal tilby en tjeneste internt, eller om den bør utsettes til en ekstern tjenesteleverandør. Tjenesteutsetting omfatter: - Intern sourcing– Interne eller delte tjenester som bruker Type I eller Type II tjenesteleverandører. - Tradisjonell sourcing – full outsourcing av tjenester ved bruk av Type III tjenesteleverandører. - Sourcing til flere leverandører – hoved, forening eller selektiv outsourcing ved å bruke Type III tjenesteleverandører	Tjenesteutsetting

Service Strategy	(Service Strategy) The title of one of the Core ITIL publications. Service Strategy establishes an overall Strategy for IT Services and for IT Service Management .	(Service Strategy) Tittelen på en av ITILs sentrale utgivelser. Tjenestestrategi oppretter en samlet strategi for IT-tjenester og for ledelsen av IT-tjenester.	Service Strategy (Tjenestestrategi)
Service Transition	(Service Transition) A stage in the Lifecycle of an IT Service . Service Transition includes a number of Processes and Functions and is the title of one of the Core ITIL publications. See Transition .	(Service Transition) Et steg i livssyklusen til en IT-tjeneste. Tjenesteinnføring omfatter en rekke prosesser og funksjoner og er tittelen til en av ITILs sentrale utgivelser. Se Transition .	Service Transition (Tjenesteinnføring)
Service Utility	(Service Strategy) The Functionality of an IT Service from the Customer's perspective. The Business value of an IT Service is created by the combination of Service Utility (what the Service does) and Service Warranty (how well it does it). See Utility .	(Service Strategy) Kundens perspektiv på en IT-tjenestes funksjonalitet. Forretningsverdien til en IT-tjeneste utgjøres av kombinasjonen av den praktiske nytten av tjenesten, hva tjenesten gjør og hvor godt den gjør det. Se Utility .	Tjenestens funksjonalitet
Service Validation and Testing	(Service Transition) The Process responsible for Validation and Testing of a new or Changed IT Service . Service Validation and Testing ensures that the IT Service matches its Design Specification and will meet the needs of the Business .	(Service Transition) Prosessen som er ansvarlig for validering og testing av en ny eller endret IT-tjeneste. Prosessen sikrer at IT-tjenesten stemmer overens med IT-tjenestens designspesifikasjon og at den imøtekommer forretningssidens behov.	Service Validation and Testing (Tjenestevalidering og testing)
Service Valuation	(Service Strategy) A measurement of the total Cost of delivering an IT Service , and the total value to the Business of that IT Service . Service Valuation is used to help the Business and the IT Service Provider agree on the value of the IT Service .	(Service Strategy) En måling av en IT-tjenestes totale kostnad og den totale forretningsverdien til den IT-tjenesten. Kost / nytte analyse brukes for å hjelpe forretningen og IT-tjenesteleverandøren med å bli enige om IT-tjenestens verdi.	Kost/nytte analyse
Service Warranty	(Service Strategy) Assurance that an IT Service will meet agreed Requirements . This may be a formal Agreement such as a Service Level Agreement or Contract , or may be a marketing message or brand image. The Business value of an IT Service is created by the combination of Service Utility (what the Service does) and Service Warranty (how well it does it). See Utility .	(Service Strategy) Forsikring på at en IT-tjeneste (IT Service) vil møte avtalte krav. Dette kan være en formell avtale som en tjenesteavtale, en kontrakt, budskapet under markedsføring eller et symbol for varemerke. Forretningsverdien til en IT-tjeneste utgjøres av kombinasjonen av den praktiske nytten av tjenesten og hvor godt den gjør det. Se Utility .	Tjenestegaranti
Serviceability	(Service Design) (Continual Service Improvement) The ability of a Third Party Supplier to meet the terms of their Contract . This Contract will include agreed levels of Reliability , Maintainability or Availability	(Service Design) (Continual Service Improvement) Tredjepartleverandørens evne til å overholde sine kontraktsbetingelser. Denne kontrakten inneholder avtalte nivå	Leveranseevne

	for a Configuration Item .	for pålitelighet, vedlikeholdsevne, eller tilgjengeligheten til en konfigurasjonsenhet.	
Shift	(Service Operation) A group or team of people who carry out a specific Role for a fixed period of time. For example there could be four shifts of IT Operations Control personnel to support an IT Service that is used 24 hours a day.	(Service Operation) En gruppe eller et team med mennesker som utøver en spesifikk rolle i en gitt tidsperiode.	Skift
Simulation modelling	(Service Design) (Continual Service Improvement) A technique that creates a detailed Model to predict the behaviour of a Configuration Item or IT Service . Simulation Models can be very accurate but are expensive and time consuming to create. A Simulation Model is often created by using the actual Configuration Items that are being modelled, with artificial Workloads or Transactions . They are used in Capacity Management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a Performance Benchmark .	(Service Design) (Continual Service Improvement) En teknikk som oppretter en detaljert modell for å forutsi oppførselen til en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste. Simuleringsmodeller kan være svært presise, men er dyre og tidkrevende å utvikle. En simuleringsmodell lages ofte ved bruk av virkelige konfigurasjonsenheter som modelleres med kunstige arbeidsbyrder eller transaksjoner. De brukes i kapasitetshåndtering når det er viktig med nøyaktige resultat. En simuleringsmodell kalles av og til for en standardverdi for ytelse.	Simulering
Single Point of Contact	(Service Operation) Providing a single consistent way to communicate with an Organisation or Business Unit . For example, a Single Point of Contact for an IT Service Provider is usually called a Service Desk .	(Service Operation) Et kontaktpunkt for kommunikasjon mellom IT-enheten og resten av organisasjonen. Et service desk er et eksempel på et kontaktpunkt.	Single Point of Contact (SPOC) (Kontaktpunkt)
Single Point of Failure (SPOF)	(Service Design) Any Configuration Item that can cause an Incident when it fails, and for which a Countermeasure has not been implemented. A SPOF may be a person, or a step in a Process or Activity , as well as a Component of the IT Infrastructure . See Failure .	(Service Design) Enhver konfigurasjonsenhet som kan forårsake en episode når den feiler og for hvilken det ikke har blitt implementert noen tiltak. Et enkelt punkt for feiling kan være en person eller et steg i en prosess eller en aktivitet, så vel som en komponent i IT-infrastrukturen. Se Failure .	Single Point of Failure (SPOF) (Enkelt punkt for feiling)
SLAM Chart	(Continual Service Improvement) A Service Level Agreement Monitoring Chart is used to help monitor and report achievements against Service Level Targets . A SLAM Chart is typically colour coded to show whether each agreed Service Level Target has been met, missed, or nearly missed during each of the previous 12 months.	(Continual Service Improvement) Et overvåkningsdiagram over tjenesteavtalen brukes til å bidra til overvåkingen av og rapporteringen om oppnåelsene i forhold til målene for tjenestenivå. Et SLAM diagram bruker ofte fargekoder for å vise hvorvidt hvert avtalt mål for tjenestenivå blir møtt, forbigått eller nesten forbigått i løpet av hver måned de siste 12 månedene.	SLAM Chart (Statusdiagram)
SMART	(Service Design) (Continual Service Improvement) An acronym for helping to remember that targets in Service Level Agreements and Project Plans should be Specific, Measurable, Achievable, Relevant and	(Service Design) (Continual Service Improvement) Et akronym for å hjelpe til med å huske at målene for en tjenesteavtale og prosjektplaner skal være Specific, Measurable, Achievable,	SMART

	Timely.	Relevant og Timely.	
Snapshot	(Service Transition) The current state of a Configuration as captured by a discovery tool. Also used as a synonym for Benchmark. See Baseline.	(Service Transition) Statusen til en konfigurasjon i det den blir "avbildet" av et overvåkingsverktøy. Brukes også som synonym for Benchmark. Se Baseline.	Øyeblikksbilde
Source	See Service Sourcing .	Se Service Sourcing .	Leverandør
Specification	A formal definition of Requirements . A Specification may be used to define technical or Operational Requirements , and may be internal or external. Many public Standards consist of a Code of Practice and a Specification. The Specification defines the Standard against which an Organisation can be Audited .	En formell definisjon av krav. En spesifikasjon kan bli brukt for å definere tekniske eller operasjonelle krav og kan både være interne og eksterne. Mange offentlige standarder består av en kode for praksis og en spesifikasjon. Spesifikasjonen definerer standarden som en organisasjon skal revideres mot.	Spesifikasjon
Stakeholder	All people who have an interest in an Organisation, Project, IT Service etc. Stakeholders may be interested in the Activities, targets, Resources, or Deliverables. Stakeholders may include Customers, Partners, employees, shareholders, owners etc. See RACI.	Alle mennesker som har interesser i en organisasjon, et prosjekt, en IT-tjeneste etc. Interessenter kan ha interesse i aktiviteter, mål, ressurser eller leveranser. Interessenter kan omfatte kunder, partnere, ansatte, aksjeeiere, eiere etc. Se RACI.	Interessent(er)
Standard	A mandatory Requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international Standard), an internal security Standard for Unix configuration, or a government Standard for how financial Records should be maintained. The term Standard is also used to refer to a Code of Practice or Specification published by a Standards Organisation such as ISO or BSI. See Guideline.	Standard er i denne forbindelse det samme som et obligatorisk krav, eller et sett av krav for et område. ISO 20000 er et eksempel på en standard. Betegnelsen standard brukes også med betydningen av en kode for praksis eller spesifikasjon som er utgitt av en standardorganisasjon slik som ISO eller BSI. Se Guideline.	Standard
Standard Change	(Service Transition) A pre-approved Change that is low Risk, relatively common and follows a Procedure or Work Instruction. For example password reset or provision of standard equipment to a new employee. RFCs are not required to implement a Standard Change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a Service Request. See Change Model.	(Service Transition) En forhåndsgodkjent endring som har lav risiko, er forholdsvis vanlig og følger en prosedyre eller en arbeidsinstruksjon, som for eksempel resetting av passord eller tildelingen av standard utstyr til en nyansatt. Det kreves ikke en endringsforespørsel for å implementere en standard endring og de loggføres og spores gjerne som en tjenesteforespørsel. Se Change Model.	Standardendring

Standard Operating Procedures (SOP)	(Service Operation) Procedures used by IT Operations Management.	(Service Operation) Prosedyrer som brukes av IT-driftshåndtering.	Driftsprosedyre
Standby	(Service Design) Used to refer to Resources that are not required to deliver the Live IT Services, but are available to support IT Service Continuity Plans. For example a Standby data centre may be maintained to support Hot Standby, Warm Standby or Cold Standby arrangements.	(Service Design) Refererer til ressurser som ikke er påkrevd å levere IT-tjenester i produksjon, men er tilgjengelige for å støtte kontinuitetsplanene for IT-tjenester. Et datasenter som er i beredskap kan for eksempel bli vedlikeholdt for å støtte ordningene til Hot Standby, Warm Standby eller Cold Standby.	Standby (Beredskap)
Statement of requirements (SOR)	(Service Design) A Document containing all Requirements for a product purchase, or a new or changed IT Service. See Terms of Reference.	(Service Design) Et dokument som inneholder alle krav til innkjøp av et produkt eller en ny eller endret IT-tjeneste. Se Terms of Reference.	Kravspesifikasjon
Status	The name of a required field in many types of Record. It shows the current stage in the Lifecycle of the associated Configuration Item, Incident, Problem etc.	Navnet på et påkrevd felt i mange protokolltyper. Status viser nåværende stadium i livssyklus til den assosierte konfigurasjonsenhet, hendelse, problem, etc.	Status
Status Accounting	(Service Transition) The Activity responsible for recording and reporting the Lifecycle of each Configuration Item.	(Service Transition) Aktivitet ansvarlig for å oppdatere og rapportere livssyklusstatus for konfigurasjonsenheter.	Statusoversikt
Storage Management	(Service Operation) The Process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its Lifecycle.	(Service Operation) Prosess ansvarlig for å administrere lagring og vedlikehold av data gjennom hele dens livssyklus.	Lagringsstyring
Strategic	(Service Strategy) The highest of three levels of Planning and delivery (Strategic, Tactical, Operational). Strategic Activities include Objective setting and long term Planning to achieve the overall Vision.	(Service Strategy) Øverste nivå av planlegging (strategisk, taktisk og operasjonell). Strategiske aktiviteter omfatter måldefinering og langtidsplanlegging for å oppnå overordnet visjon.	Strategisk
Strategy	(Service Strategy) A Strategic Plan designed to achieve defined Objectives.	(Service Strategy) En strategisk plan utformet for å oppnå definerte mål.	Strategi
Super User	(Service Operation) A User who helps other Users, and assists in communication with the Service Desk or other parts of the IT Service Provider. Super Users typically provide support for minor Incidents and training.	(Service Operation) En bruker som hjelper andre brukere samt bistår med kommunikasjon med Service Desk og andre funksjoner hos IT-leverandøren. Superbrukere bistår ofte både med opplæring og håndtering av hendelser.	Superbruker
Supplier	(Service Strategy) (Service Design) A Third Party responsible for supplying goods or Services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and Outsourcing Organisations.	(Service Strategy) (Service Design) En tredjepart som leverer varer eller tjenester nødvendig for å kunne levere IT-tjenester. Eksempler kan være maskinvare-, programvare- og nettverksleverandører eller outsourcing leverandører.	Leverandør

	See Underpinning Contract , Supply Chain .	Se Underpinning Contract , Supply Chain .	
Supplier and Contract Database (SCD)	(Service Design) A database or structured Document used to manage Supplier Contracts throughout their Lifecycle . The SCD contains key Attributes of all Contracts with Suppliers , and should be part of the Service Knowledge Management System .	(Service Design) En database eller et strukturert dokument som brukes for å administrere leverandørkontrakter gjennom deres livssyklus. Leverandør- og kontraktsdatabasen inneholder nøkkelattributter til alle leverandørkontrakter og bør være en del av systemet for håndtering av tjenestekunnskap (Service Knowledge Management System).	Leverandør- og kontraktsdatabase
Supplier Management	(Service Design) The Process responsible for ensuring that all Contracts with Suppliers support the needs of the Business , and that all Suppliers meet their contractual commitments.	(Service Design) Prosess ansvarlig for å sikre at alle kontrakter med leverandørene understøtter virksomhetens behov og at alle leverandører imøtekommer sine kontraktmessige forpliktelser.	Supplier Management (Leverandørhåndtering)
Supply Chain	(Service Strategy) The Activities in a Value Chain carried out by Suppliers . A Supply Chain typically involves multiple Suppliers , each adding value to the product or Service . See Value Network .	(Service Strategy) Aktiviteter i en verdikjede utført av leverandørene. En leverandørkjede omfatter ofte flere leverandører der hver enkelt leverandør bidrar til produktets eller tjenestens verdi. Se Value Network .	Leveransekjede
Support Group	(Service Operation) A group of people with technical skills. Support Groups provide the Technical Support needed by all of the IT Service Management Processes . See Technical Management .	(Service Operation) En gruppe mennesker med tekniske ferdigheter. Tekniske støttegrupper yter teknisk støtte til alle prosesser innen ledelse av IT-tjenester Se Technical Management .	Teknisk støttegruppe
Support Hours	(Service Design) (Service Operation) The times or hours when support is available to the Users . Typically this is the hours when the Service Desk is available. Support Hours should be defined in a Service Level Agreement , and may be different from Service Hours . For example, Service Hours may be 24 hours a day, but the Support Hours may be 07:00 to 19:00.	(Service Design) (Service Operation) Tidene eller timene brukerstøtte er tilgjengelig. Åpningstid er typisk den tidsperioden Service Desk er tilgjengelig. Åpningstiden bør være definert i en tjenesteavtale og er ikke synonymt med tjenestetid. Eksempelvis kan tjenestetid være 24 timer i døgnet mens støttetid kan være definert fra 07:00 til 19:00.	Åpningstid
Supporting Service	(Service Strategy) A Service that enables or enhances a Core Service . For example a Directory Service or a Backup Service . See Service Package .	(Service Strategy) En tjeneste som aktiverer eller forbedrer kjernetjenestene, for eksempel en katalogtjeneste eller en Backup tjeneste. Se Service Package .	Støttetjeneste
SWOT Analysis	(Continual Service Improvement) A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an Organisation and the external opportunities and threats which it faces SWOT stands for	(Continual Service Improvement) En teknikk som evaluerer og analyserer en organisasjons sterke og svake sider, samt de muligheter og trusler organisasjonen står overfor. SWOT står for	SWOT-analyse

	Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats.	Strengths (sterke sider), Weaknesses (svakheter), Opportunities (muligheter) og Threats (trusler).	
System	A number of related things that work together to achieve an overall Objective. For example: - A computer System including hardware, software and Applications. - A management System, including multiple Processes that are planned and managed together. For example a Quality Management System. - A Database Management System or Operating System that includes many software modules that are designed to perform a set of related Functions.	Relaterte ting som sammen bidrar til et overordnet mål, for eksempel: - Et datasystem inkl. maskinvare, programvare og applikasjoner. - Et håndteringssystem, inkl. en rekke prosesser som planlegges og administreres sammen. For eksempel et system for kvalitetshåndtering (Quality Management System) - Et system for databaseadministrasjon eller et operativsystem som inneholder mange programmoduler som er konstruert for å yte et sett med relaterte funksjoner.	System
System Management	The part of IT Service Management that focuses on the management of IT Infrastructure rather than Process.	Området innen ledelse av IT-tjenester som fokuserer på håndtering av IT-infrastruktur.	Systemhåndtering
Tactical	The middle of three levels of Planning and delivery (Strategic , Tactical, Operational). Tactical Activities include the medium term Plans required to achieve specific Objectives , typically over a period of weeks to months.	Det mellomste av tre nivåer for planlegging og leveranse av IT-tjenester (strategisk, taktisk og operasjonell). Taktiske aktiviteter omfatter typisk planer for perioder med varighet av uker eller måneder.	Taktisk
Tag	(Service Strategy) A short code used to identify a Category . For example tags EC1, EC2, EC3 etc. might be used to identify different Customer outcomes when analysing and comparing Strategies . The term Tag is also used to refer to the Activity of assigning Tags to things.	(Service Strategy) En kort kode som brukes for å identifisere en kategori (Category). Identifikasjonsmerke EC1, EC2, EC3 etc. kan for eksempel brukes for å ulike utfall ved analyse og sammenligning av strategier. Kan og brukes i om aktiviteten "å sette Identifikasjonsmerke på ting".	Identifikasjonsmerke
Technical Management	(Service Operation) The Function responsible for providing technical skills in support of IT Services and management of the IT Infrastructure . Technical Management defines the Roles of Support Groups , as well as the tools, Processes and Procedures required.	(Service Operation) Funksjon med tekniske ferdigheter nødvendig for å støtte IT-tjenestene og administrere IT-infrastrukturen. I tillegg til å definere støttegruppens roller definerer teknisk styring også nødvendige verktøy, prosesser og prosedyrer.	Teknisk styring
Technical Observation (TO)	(Continual Service Improvement) A technique used in Service Improvement , Problem investigation and Availability Management . Technical support staff meet to monitor the behaviour and	Continual Service Improvement) En teknikk som ofte brukes ved forbedring av tjenester, undersøkelser av problemer og tilgjengelighetsstyring. Ansatte innen teknisk støtte møtes for å	Teknisk overvåkning

	Performance of an IT Service and make recommendations for improvement.	overvåke en IT-tjenestes oppførsel og ytelse og kommer med forslag til forbedringer.	
Technical Service	Synonym for Infrastructure Service .	Synonymt for Infrastructure Service .	Teknisk tjeneste
Technical Support	Synonym for Technical Management .	Synonymt for Technical Management .	Teknisk støtte
Tension Metrics	(Continual Service Improvement) A set of related Metrics , in which improvements to one Metric have a negative effect on another. Tension Metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	(Continual Service Improvement) Et sett beslektede målinger der forbedringer i én måling har negativ effekt på en annen. Spenningsmålinger designes for å sikre at det oppnås balanse.	Spenningsmålinger
Terms of Reference (TOR)	(Service Design) A Document specifying the Requirements , Scope , Deliverables , Resources and schedule for a Project or Activity .	(Service Design) Et dokument som spesifiserer krav, omfang, leveranser, ressurser og kjøreplan for et prosjekt eller en aktivitet.	Styringsdokument
Test	(Service Transition) An Activity that verifies that a Configuration Item , IT Service , Process etc. meets its Specification or agreed Requirements . See Service Validation and Testing , Acceptance .	(Service Transition) En aktivitet som verifiserer at en konfigurasjonsenhet, IT-tjeneste, prosess eller lignende møter gitte spesifikasjoner eller krav. See Service Validation and Testing , Acceptance .	Test
Test Environment	(Service Transition) A controlled Environment used to Test Configuration Items , Builds , IT Services , Processes etc.	(Service Transition) Et kontrollert miljø som benyttes til testing av konfigurasjonsenheter, IT-tjenester, prosesser og lignende.	Testmiljø
Third Party	A person, group, or Business who is not part of the Service Level Agreement for an IT Service , but is required to ensure successful delivery of that IT Service . For example a software Supplier , a hardware maintenance company, or a facilities department. Requirements for Third Parties are typically specified in Underpinning Contracts or Operational Level Agreements .	En person, gruppe eller virksomhet som ikke er definert i tjenesteavtalen men likevel er nødvendig for å sikre leveransen av tjenesten. Eksempler kan være en programvareleverandør, en bedrift som driver vedlikehold av maskinvare eller en avdeling ansvarlig for drift og vedlikehold. Kravene til en tredjepart er vanligvis spesifisert i underleverandøravtaler eller i interne driftsavtaler.	Tredjepart
Third-line Support	(Service Operation) The third level in a hierarchy of Support Groups involved in the resolution of Incidents and investigation of Problems . Each level contains more specialist skills, or has more time or other Resources .	(Service Operation) Det tredje nivået i et hierarki av støttegrupper involvert i å løse hendelser og å undersøke problemer. For hvert nivå vil fagkompetanse, tilgjengelig tid eller andre ressurser øke.	Tredjelinje
Threat	Anything that might exploit a Vulnerability . Any potential cause of an Incident can be considered to be a Threat. For example a fire is a Threat that could exploit the Vulnerability of flammable floor	Alt som kan utnytte sårbarhet. Enhver årsak til en hendelse kan betraktes som en trussel. En brann er for eksempel en trussel som kan utnytte sårbarheten til lett antennelige gulvbelegg.	Trussel

	coverings. This term is commonly used in Information Security Management and IT Service Continuity Management , but also applies to other areas such as Problem and Availability Management .	Begrepet brukes oftest innen styring av informasjonssikkerhet og kontinuitetshåndtering av IT-tjenester. Begrepet brukes også innenfor andre områder som for eksempel problemhåndtering og tilgjengelighetsstyring.	
Threshold	The value of a Metric which should cause an Alert to be generated, or management action to be taken. For example "Priority1 Incident not solved within 4 hours", "more than 5 soft disk errors in an hour", or "more than 10 failed changes in a month".	Verdi i en måling som bør trigge varslings eller gjennomføring av tiltak. For eksempel "Prioritet 1 hendelse ble ikke løst innen 4 timer", "mer enn 5 diskfeil i løpet av en time" eller "mer enn 10 feilede endringer i løpet av en måned."	Grenseverdi
Throughput	(Service Design) A measure of the number of Transactions , or other Operations , performed in a fixed time. For example 5000 emails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	(Service Design) En måling av antall transaksjoner eller operasjoner utført i løpet av en gitt tid. For eksempel 5000 e-post sendt per time eller 200 disk I/O per sekund.	Gjennomstrømning
Total Cost of Ownership (TCO)	(Service Strategy) A methodology used to help make investment decisions. TCO assesses the full Lifecycle Cost of owning a Configuration Item , not just the initial Cost or purchase price. See Total Cost of Utilization .	(Service Strategy) En metode til hjelp for investeringsavgjørelser. TCO vurderer total kostnad av å eie en konfigurasjonseenhet gjennom hele dens livssyklus ikke bare investeringskost eller innkjøpspris. Se Total Cost of Utilization .	Total eierskapskostnad
Total Cost of Utilization (TCU)	(Service Strategy) A methodology used to help make investment and Service Sourcing decisions. TCU assesses the full Lifecycle Cost to the Customer of using an IT Service . See Total Cost of Ownership .	(Service Strategy) TCU er en metode for å understøtte beslutninger omkring investeringer eller vurderinger rundt outsourcing. TCU vurderer total kostnad for kunden ved å bruke en IT-tjeneste. See Total Cost of Ownership .	Total Cost of Utilization (TCU) (Kostnadsvurdering)
Total Quality Management (TQM)	(Continual Service Improvement) A methodology for managing continual Improvement by using a Quality Management System . TQM establishes a Culture involving all people in the Organisation in a Process of continual monitoring and improvement.	(Continual Service Improvement) En metode for strukturert kontinuerlig forbedring ved bruk av et system for kvalitetshåndtering. TQM etablerer en kultur som involverer alle mennesker i organisasjonen i en prosess for kontinuerlig overvåking og forbedring.	Total Quality Management (TQM) (Kvalitetsledelse)
Transaction	A discrete Function performed by an IT Service . For example transferring money from one bank account to another. A single Transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these complete successfully or none of them is carried out.	En avgrenset funksjon utført av en IT-tjeneste; for eksempel det å overføre penger fra en bankkonto til en annen. En enkel transaksjon kan omfatte både tillegg, fjerning og endring av data. Enten må alle disse gjennomføres uten feil, eller så må transaksjonen må avbrytes.	Transaksjon
Transition	(Service Transition) A change in state, corresponding to a movement of an IT Service or other Configuration Item from one Lifecycle status to	(Service Transition) En oppdatering av en IT-tjeneste eller annen	Overgangsfase

	the next.	konfigurasjonsenhet fra et stadium i livssyklusen til et annet.	
Transition Planning and Support	(Service Transition) The Process responsible for Planning all Service Transition Processes and co-ordinating the resources that they require. These Service Transition Processes are Change Management , Service Asset and Configuration Management , Release and Deployment Management , Service Validation and Testing , Evaluation , and Knowledge Management .	(Service Transition) Prosess ansvarlig for planlegging av alle overgangsfaseprosesser samt koordineringen av nødvendige ressurser. Overgangsfaseprosesser er: Endringshåndtering, tjeneste- og konfigurasjonsstyring, styring av produksjonssetting, tjenestevalidering og testing, evaluering samt kunnskapshåndtering.	Prosess for styring av overgangsfase
Trend Analysis	(Continual Service Improvement) Analysis of data to identify time related patterns. Trend Analysis is used in Problem Management to identify common Failures or fragile Configuration Items , and in Capacity Management as a Modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT Service Management Processes .	(Continual Service Improvement) Analyse av data for å identifisere tidsrelaterte mønstre. Trendanalyse brukes innen problemhåndtering for å identifisere typiske feilområder eller skjøre konfigurasjonsenheter. Innen kapasitetshåndtering brukes trendanalyser som et verktøy for å forutsi fremtidig atferd. Trendanalyse brukes også generelt innen ledelse av IT-tjenester for å identifisere mangler i prosessene.	Trendanalyse
Tuning	The Activity responsible for Planning Changes to make the most efficient use of Resources . Tuning is part of Performance Management , which also includes Performance Monitoring and implementation of the required Changes .	Aktivitet ansvarlig for å foreslå endringer for i størst mulig grad å utnytte ressursene. Justering er en del av ytelseshåndtering som også omfatter overvåkning av ytelse samt implementering av nødvendige endringer.	Justering
Type I Service Provider	(Service Strategy) An Internal Service Provider that is embedded within a Business Unit . There may be several Type I Service Providers within an Organisation .	(Service Strategy) En intern tjenesteleverandør i en forretningsenhet. En organisasjon kan inneha flere Type I tjenesteleverandører.	Tjenesteleverandør type I
Type II Service Provider	(Service Strategy) An Internal Service Provider that provides shared IT Services to more than one Business Unit .	(Service Strategy) En intern tjenesteleverandør som forsyner mer enn én forretningsenhet med IT-tjenester.	Tjenesteleverandør type II
Type III Service Provider	(Service Strategy) A Service Provider that provides IT Services to External Customers .	(Service Strategy) En tjenesteleverandør som forsyner eksterne kunder med IT-tjenester.	Tjenesteleverandør type III
Underpinning Contract (UC)	(Service Design) A Contract between an IT Service Provider and a Third Party . The Third Party provides goods or Services that support delivery of an IT Service to a Customer . The Underpinning Contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed Service Level Targets in an SLA .	(Service Design) En kontrakt mellom en IT-tjenesteleverandør og en tredjepart. Tredjeparten forsyner en kunde med varer eller tjenester som understøtter leveransen av en IT-tjeneste. Denne kontrakten definerer målsetninger og ansvarsområder for å kunne møte avtalte mål for tjenestenivå definert i tjenesteavtalen.	Underleverandøravtale
Unit Cost	(Service Strategy) The Cost to the IT Service Provider of providing a single Component of an IT Service . For example the Cost of a single	(Service Strategy) Kostnad en IT-tjenesteleverandør har ved å tilby én enkelt komponent av en IT-tjeneste. For eksempel kostnad forbundet med en enkel PC, eller kostnad ved å	Enhetskost

	desktop PC, or of a single Transaction .	gjennomføre én enkelt transaksjon.	
Urgency	(Service Transition) (Service Design) A measure of how long it will be until an Incident , Problem or Change has a significant Impact on the Business . For example a high Impact Incident may have low Urgency, if the Impact will not affect the Business until the end of the financial year. Impact and Urgency are used to assign Priority .	(Service Transition) (Service Design) En måling av hvor lang tid det vil ta før en hendelse, problem eller endring får betydelig konsekvens for virksomheten. En hendelse med høy påvirkningsmulighet kan for eksempel ha en lav hastegrad dersom påvirkningen ikke berører virksomheten før regnskapsårets slutt. Påvirkning og hastegrad benyttes for å tildele prioritet.	Hastegrad
Usability	(Service Design) The ease with which an Application , product, or IT Service can be used. Usability Requirements are often included in a Statement of Requirements .	(Service Design) Hvor enkelt det er å bruke en applikasjon, et produkt eller en IT-tjeneste. Krav til brukervennlighet inkluderes ofte i en kravspesifikasjon.	Brukervennlighet
Use Case	(Service Design) A technique used to define required functionality and Objectives , and to Design Tests . Use Cases define realistic scenarios that describe interactions between Users and an IT Service or other System . See Change Case .	(Service Design) En teknikk som benyttes for å definere målsetting og påkrevd funksjonalitet for IT tjenester. Brukes også for design av tester. Brukerscenarioer definerer realistiske handlingsforløp for å beskrive samspillet mellom brukere og en IT-tjeneste eller et annet system. Se Change Case .	Brukerscenario
User	A person who uses the IT Service on a day-to-day basis. Users are distinct from Customers , as some Customers do not use the IT Service directly.	En person som daglig bruker IT-tjenester. Brukere er ikke det samme som kunder. Kunden trenger ikke nødvendigvis være bruker av IT-tjenesten.	Bruker
User Profile (UP)	(Service Strategy) A pattern of User demand for IT Services . Each User Profile includes one or more Patterns of Business Activity .	(Service Strategy) En profil basert på bruksmønster for IT-tjenester. Hver brukerprofil inneholder ett eller flere mønstre av virksomhetsaktivitet	Brukerprofil
Utility	(Service Strategy) Functionality offered by a Product or Service to meet a particular need. Utility is often summarised as "what it does". See Service Utility .	(Service Strategy) Funksjonalitet i et produkt eller en tjeneste for å fylle et bestemt behov. Den praktiske nytten sammenfattes ofte som "hva tjenesten gjør". Se Service Utility .	Funksjonalitet
Validation	(Service Transition) An Activity that ensures a new or changed IT Service , Process , Plan , or other Deliverable meets the needs of the Business . Validation ensures that Business Requirements are met even though these may have changed since the original Design . See Verification , Acceptance , Qualification , Service Validation and	(Service Transition) En aktivitet som sikrer at en ny eller endret IT-tjeneste, prosess, plan eller annen leveranse fyller virksomhetsbehovene. Validering sikrer at virksomhetens krav møtes selv om de kan være endret siden opprinnelig design. Se Verification , Acceptance , Qualification , Service Validation and	Validering

	Testing.	Testing.	
Value Chain	(Service Strategy) A sequence of Processes that creates a product or Service that is of value to a Customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or Service. See Value Network.	(Service Strategy) En sekvens av prosesser som utgjør et produkt eller en tjeneste med verdi for en kunde. Hvert steg i verdikjeden bygger på de foregående steg og bidrar til det samlede produktet eller tjenesten. See Value Network.	Verdikjede
Value for Money	An informal measure of Cost Effectiveness. Value for Money is often based on a comparison with the Cost of alternatives. See Cost Benefit Analysis.	En uformell måling av kostnadseffektivitet. Lønnsomhet er ofte basert på en sammenlikning med alternative kostnader.	Lønnsomhet
Value Network	(Service Strategy) A complex set of Relationships between two or more groups or organisations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or Services. See Value Chain, Partnership.	(Service Strategy) Et komplekst sett med forbindelser mellom to eller flere grupper eller organisasjoner. Verdi genereres ved utveksling av kunnskap, informasjon, varer eller tjenester. Se Value Chain, Partnership.	Verdinettnettverk
Value on Investment (VOI)	(Continual Service Improvement) A measurement of the expected benefit of an investment. VOI considers both financial and intangible benefits. See Return on Investment.	(Continual Service Improvement) En måling av forventet gevinst av en investering. Verdi på investeringen inkluderer både økonomiske fordeler og ikke målbare fordeler. Se Return on Investment.	Verdi av investering
Variable Cost	(Service Strategy) A Cost that depends on how much the IT Service is used, how many products are produced, the number and type of Users, or something else that cannot be fixed in advance. See Variable Cost Dynamics.	(Service Strategy) En kostnad som varierer avhengig av hvor hyppig en IT-tjeneste brukes, antall produkter som produseres, antall og type brukere som bruker tjenesten eller andre faktorer som ikke kan fastsettes på forhånd. Se Variable Cost Dynamics.	Variabel kost
Variable Cost Dynamics	(Service Strategy) A technique used to understand how overall Costs are impacted by the many complex variable elements that contribute to the provision of IT Services.	(Service Strategy) En teknikk som brukes for å forstå hvordan kostnad blir påvirket av mange komplekse, variable elementer som bidrar til å utforme IT-tjenester.	Variabel kostdynamikk
Variance	The difference between a planned value and the actual measured value. Commonly used in Financial Management, Capacity Management and Service Level Management, but could apply in any area where Plans are in place.	Forskjellen mellom en planlagt verdi og den faktiske målte verdi. Ofte brukt innen økonomihåndtering, kapasitetshåndtering og håndtering av tjenestenivå. Man kan snakke om varians innen ethvert område som innehar planer.	Varsians

Verification	(Service Transition) An Activity that ensures a new or changed IT Service, Process, Plan, or other Deliverable is complete, accurate, Reliable and matches its Design Specification. See Validation, Acceptance, Service Validation and Testing.	(Service Transition) Aktivitet som sikrer at en ny eller endret IT-tjeneste, prosess, plan eller annen leveranse er komplett, presis, pålitelig og passende i forhold til designspesifikasjon. Se Validation, Acceptance, Service Validation and Testing.	Verifikasjon
Verification and Audit	(Service Transition) The Activities responsible for ensuring that information in the CMDB is accurate and that all Configuration Items have been identified and recorded in the CMDB. Verification includes routine checks that are part of other Processes. For example, verifying the serial number of a desktop PC when a User logs an Incident. Audit is a periodic, formal check.	(Service Transition) Aktiviteter for å sikre at informasjonen i CMDB er presis og at samtlige konfigurasjonenheter har blitt identifisert og registrert i CMDB. Verifisering omfatter rutinekontroller som ofte kan være en del av andre prosesser. For eksempel verifisering av serienummer på en PC når en bruker oppretter en hendelse. Revisjon er en periodisk og formell kontroll.	Verifikasjon og revisjon
Version	(Service Transition) A Version is used to identify a specific Baseline of a Configuration Item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each Baseline to be identified. For example Payroll Application Version 3 contains updated functionality from Version 2.	(Service Transition) En versjon brukes for å identifisere et referansepunkt for en konfigurasjonsehet. Versjoner bruker ofte navnekonvensjoner som gjør det mulig å identifisere rekkefølge eller dato for hvert referansepunkt. Lønnsapplikasjon versjon 3 inneholder for eksempel oppdatert funksjonalitet i forhold til versjon 2.	Versjon
Vision	A description of what the Organisation intends to become in the future. A Vision is created by senior management and is used to help influence Culture and Strategic Planning.	En beskrivelse av hva organisasjonen har til hensikt å bli i fremtiden. En visjon utformes av ledelsen og påvirker både kultur og strategisk planlegging.	Visjon
Vital Business Function (VBF)	(Service Design) A Function of a Business Process which is critical to the success of the Business. Vital Business Functions are an important consideration of Business Continuity Management, IT Service Continuity Management and Availability Management.	(Service Design) Funksjonalitet innen en forretningsprosess som er kritisk for virksomheten. Virksomhetskritiske funksjoner må være definert og brukes så av kontinuitetshåndtering og tilgjengelighetsstyring.	Virksomhetskritisk funksjon
Vulnerability	A weakness that could be exploited by a Threat. For example an open firewall port, a password that is never changed, or a flammable carpet. A missing Control is also considered to be a Vulnerability.	En svakhet som vil kunne utnyttes av en trussel. For eksempel en åpen brannmurport, et passord som aldri endres eller et lett antennelig teppe. En manglende kontroll vurderes også til å være en sårbarhet.	Sårbarhet
Warm Standby	Synonym for Intermediate Recovery.	Synonymt for Intermediate Recovery.	Warm standby
Warranty	(Service Strategy) A promise or guarantee that a product or Service will meet its agreed Requirements. See Service Validation and Testing, Service Warranty.	(Service Strategy) Et løfte eller en garanti for at et produkt eller en tjeneste vil møte avtalte krav. Se Service Validation and Testing, Service Warranty.	Garanti

Work in Progress (WIP)	A Status that means Activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a Status for Incidents , Problems , Changes etc.	En Status som betyr at aktiviteter er påbegynt, men ikke fullført. WIP står for "under arbeid" (work in progress) og er en vanlig statuskode for hendelser, problemer, endringer etc.	Pågående arbeid
Work Instruction	A Document containing detailed instructions that specify exactly what steps to follow to carry out an Activity . A Work Instruction contains much more detail than a Procedure and is only created if very detailed instructions are needed.	Et dokument som inneholder detaljerte instruksjoner og eksakt forklarer hvilke steg som skal følges for å gjennomføre en aktivitet. En arbeidsinstruksjon inneholder flere detaljer enn en prosedyre og lages kun hvis det er et behov for detaljerte instruksjoner.	Arbeidsinstruksjon
Workaround	(Service Operation) Reducing or eliminating the Impact of an Incident or Problem for which a full Resolution is not yet available. For example by restarting a failed Configuration Item . Workarounds for Problems are documented in Known Error Records . Workarounds for Incidents that do not have associated Problem Records are documented in the Incident Record .	(Service Operation) En midlertidig løsning for å redusere eller eliminere påvirkningen til en hendelse eller et problem der det foreløpig ikke foreligger endelig løsning. Omstart er et eksempel på en midlertidig løsning. Midlertidig løsninger dokumenteres i databasen over kjente feil, eller i hendelsesloggen.	Midlertidig løsning
Workload	The Resources required to deliver an identifiable part of an IT Service . Workloads may be Categorised by Users , groups of Users , or Functions within the IT Service . This is used to assist in analysing and managing the Capacity , Performance and Utilisation of Configuration Items and IT Services . The term Workload is sometimes used as a synonym for Throughput .	Ressursene som kreves for å kunne levere en del av en IT-tjeneste. Arbeidsbyrde kan kategoriseres av kunder, brukergrupper eller funksjoner innenfor IT-tjenesten, og brukes ved analyse og styring av kapasitet, eller ved analyse av ytelse og utnyttelsesgrad for konfigurasjonsheter eller IT-tjenester. Arbeidsbyrde brukes noen ganger synonymt med gjennomløp.	Arbeidsbyrde