

ITIL® Svensk ordlista, v1.0, 4 november 2011
Baserad på den Engelska ordlistan v1.0, 29 juli 2011



ITIL ordlista och förkortningar

Svensk

Ordlistan kan fritt laddas ner.

Se www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries.aspx för detaljer om licensvillkoren.

Erkännanden

Vi vill tacka Ashley Hanna (HP) och Stuart Rance (HP) som producerade den första ITIL ordlista på engelska i maj 2007 och till Ashley Hanna som uppdaterade den i juli 2011.

Tack också till alla de som bidrog till ITIL kärnböckerna i utgåvorna 2007 och 2011. För en fullständig förteckning av erkännanden, vänligen besök: www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx

Vi är också mycket tacksamma mot Anders Sandén (Kerfi AB) som lett det svenska projektet att uppdatera ordlistan med hjälp av följande team av ämnesexperter för dess kvalitetssäkring:

John Wallhoff (Scillani)
Michael Mirbaha (Bitá)
Jens Johansson (Bitá)
Thomas Peterson (Unisys)
Ola Nyberg (Infotool)
Dag Thuland
Ulrik Danielsson (MSB)
Jens Mårtensson (Know IT Technology Management)
Sixten Björklund (Sipit)

Ordlista och definitioner

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
acceptance	godkännande	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. <i>See also</i> service acceptance criteria.	Formell överenskommelse att en IT-tjänst, process, plan eller annan leverans är komplett, noggrann, pålitlig och uppfyller specificerade krav. Godkännande föregås vanligen av en förändrings utvärdering eller ett test och är ofta ett krav innan man fortsätter med nästa steg i ett projekt eller process. <i>Se även</i> kriterier för godkännande av tjänst.
access management	behörighetshantering	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	<i>(ITIL Tjänstedrft)</i> Den process som ansvarar för att låta användare få behörighet till IT-tjänster, data eller andra tillgångar. Behörighetshantering görs för att skydda tillgångars konfidentialitet, integritet och tillgänglighet genom att säkra att endast auktoriserade användare har åtkomst till eller möjlighet att modifiera dem. Behörighetshantering inför informationssäkerhetspolicyn och kallas ibland rättigheter.
account manager	kontoansvarig	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by Type III service providers when dealing with external customers.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En roll som är mycket lik ansvarig för verksamhetsrelationer, men inkluderar mer kommersiella aspekter. Oftast använd av Typ III tjänsteleverantörer vid hantering av externa kunder.
accounting	redovisning	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Den process som är ansvarig för att identifiera faktiska kostnader för att leverera IT-tjänster, jämföra dessa med budgeterade kostnader och hantera avvikelser från budgeten.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
accounting period	redovisningsperiod	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. <i>See also</i> financial year.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En tidsperiod (normalt ett år) under vilken budget, debitering, avskrivning och andra ekonomiska beräkningar görs. <i>Se även</i> finansiella året.
accredited	ackrediterad	Officially authorized to carry out a role. For example, an accredited body may be authorized to provide training or to conduct audits.	Officiellt auktoriserad att utföra en roll, till exempel ett ackrediterat organ som är auktoriserat att genomföra utbildning eller revision.
active monitoring	aktiv övervakning	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. <i>See also</i> passive monitoring.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Övervakning av en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst som automatiskt kontrollerar nuvarande status. <i>Se även</i> passiv övervakning.
activity	aktivitet	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 uppsättning åtgärder framtagna för att åstadkomma ett specifikt resultat. Aktiviteter är vanligtvis definierade som en del av processer eller planer och dokumenteras i procedurer.
agreed service time (AST)	överenskommen tjänstetillgänglighet	<i>(ITIL Service Design)</i> A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. <i>See also</i> downtime.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En synonym för öppettider, ofta använt i formella beräkningar av tillgänglighet. <i>Se även</i> nedtid.
agreement	överenskommelse	A document that describes a formal understanding between two or more parties. An agreement is not legally binding, unless it forms part of a contract. <i>See also</i> operational level agreement; service level agreement.	Ett dokument som beskriver en formell ståndpunkt mellan två eller flera parter. En överenskommelse är inte nödvändigtvis legalt bindande, om den inte utgör en del av ett avtal. <i>Se även</i> överenskommelse om tjänstenivå; överenskommelse om driftsnivå.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
alert	larm	<i>(ITIL Service Operation)</i> A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En varning att ett tröskelvärde har uppnåtts, något har ändrats eller ett fel har uppstått. Larm skapas och hanteras ofta av system management-verktyg och hanteras i processen händelsehantering.
analytical modelling	analytisk modellering	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. See also modelling; simulation modelling.	<i>(ITIL Tjänstestrategi) (ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En teknik som använder matematiska modeller för att förutsäga beteendet hos en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst. Analytiska modeller används ofta i kapacitetshantering och vid tillgänglighetshantering. Se även modellering; simuleringsmodellering.
application	applikation	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more servers or clients. See also application management; application portfolio.	Mjukvara med funktioner som krävs av en IT-tjänst. Varje applikation kan användas av mer än en IT-tjänst. En applikation körs på en eller flera servrar eller klienter. Se även applikationshantering; applikationsportfölj.
application management	applikationshantering	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den funktion som ansvarar för att hantera en applikation genom hela dess livscykel.
application portfolio	applikationsportfölj	<i>(ITIL Service Design)</i> A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En databas eller ett strukturerat dokument som används för att hantera en applikation genom hela dess livscykel. Applikationsportföljen innehåller alla applikationers nyckelattribut. Applikationsportföljen implementeras ibland som en del av tjänsteportföljen eller som en del av system för konfigurationshantering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
application service provider (ASP)	programuthyrningsföretag	<i>(ITIL Service Design)</i> An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En extern tjänsteleverantör som tillhandahåller IT-tjänster via applikationer som körs hos leverantören. Användarna får tillgång till applikationerna genom en nätverksförbindelse med tjänsteleverantören.
application sizing	applikationsdimensionering	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Den aktivitet som syftar till att skapa förståelse för vilka resurser som krävs för att stödja en ny applikation, eller en större förändring av en befintlig applikation. Applikationsdimensionering eller dimensionering av applikation hjälper till att säkerställa att IT-tjänsten uppfyller överenskomna mål för tjänstenivåerna ifråga om kapacitet och prestanda.
architecture	arkitektur	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Strukturen hos ett system eller en IT-tjänst, inklusive komponenters relationer till varandra och till den miljön där de verkar. Arkitekturen omfattar också standarder och riktlinjer som styr design och utveckling av systemet.
assembly	sammanfogad konfigurationsenhet	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See also build; component CI.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En konfigurationsenhet som är uppbyggt av ett antal andra konfigurationsenheter. Konfigurationenheten "server" kan till exempel bestå av andra konfigurationsenheter som CPU, diskar, minne etc. Konfigurationsenheten "IT-tjänst" kan bestå av flera hårdvaror, mjukvaror och andra konfigurationsenheter. Se även komponent-KE; bygge.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
assessment	bedömning	Inspection and analysis to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. <i>See also</i> audit.	En granskning och analys för att kontrollera om en standard eller en uppsättning riktlinjer följs, att Registerposter är riktiga eller att effektivitetsmål uppfylls. <i>Se även</i> revision.
asset	tillgång	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. <i>See also</i> customer asset; service asset; strategic asset.	<i>(ITIL Tjänsestrategi)</i> En resurs eller kompetens. Tillgångar hos en tjänsteleverantör omfattar allt som kan bidra till leveransen av en tjänst. Tillgångar kan vara av följande typer: ledarskap, organisation, process, kunskap, människor, information, applikation, infrastruktur eller finansiellt kapital. <i>Se även</i> kundtillgång; tjänstetillgång; strategisk tillgång.
asset management	tillgångshantering	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. <i>See also</i> service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En generisk aktivitet eller process som ansvarar för att följa upp och rapportera värdet och ägandet av <i>tillgångar</i> under deras livscykel. <i>Se även</i> hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer; hantering av anläggningstillgångar; hantering av programvarutillgångar.
asset register	tillgångsregister	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. <i>See also</i> fixed asset management.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En lista över anläggningstillgångar som också innehåller uppgifter om en tillgångs ägare och värde. <i>Se även</i> hantering av anläggningstillgångar.
asset specificity	tillgångsspecifikt	<i>(ITIL Service Strategy)</i> One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En eller flera attribut som gör tillgången speciellt användbar för ett givet ändamål. Tillgångsspecifikt kan begränsa användningen av tillgången för andra ändamål.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
attribute	attribut	<i>(ITIL Service Transition)</i> A piece of information about a configuration item. Examples are name, location, version number and cost. Attributes of CIs are recorded in a configuration management database (CMDB) and maintained as part of a configuration management system (CMS). <i>See also</i> relationship; configuration management system.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Information om en konfigurationsenhet. Exempel är namn, plats, versionsnummer och kostnad. Attribut hos konfigurationsenhet registreras i en konfigurationsdatabas (KDB) och underhålls som en del av system för konfigurationshantering. <i>Se även</i> relation; system för konfigurationshantering.
audit	revision	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. <i>See also</i> assessment; certification.	En formell granskning och verifikation som kontrollerar att standard och riktlinjer följs, att förteckningar är riktiga eller att effektivitetsmål uppfylls. En revision kan genomföras av interna eller externa grupper. <i>Se även</i> certifiering; utvärdering.
authority matrix	behörighetsmatris	<i>See</i> RACI.	<i>Se</i> RACI.
automatic call distribution (ACD)	automatisk samtalskö och distribution	<i>(ITIL Service Operation)</i> Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Att med hjälp av informationsteknik styra ett inkommande samtal till den mest lämpliga personen på kortast möjliga tid.
availability	tillgänglighet	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Förmågan hos en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst att utföra den överenskomna funktionen på begäran. Tillgänglighet bestäms av pålitlighet, hanterbarhet, möjlighet till tjänsteunderhåll, prestanda och säkerhet. Tillgänglighet beräknas vanligtvis i procent. Den här kalkyleringen baseras ofta på överenskommen tjänstetillgänglighet och nedtid. Det är så kallad Bästa praxis att beräkna tillgängligheten genom att mäta verksamhetens användande av IT-tjänsten.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
availability management (AM)	tillgänglighetshantering	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. See also availability management information system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Den process som ansvarar för att IT-tjänsterna möter verksamhetens nuvarande och framtida behov av tillgänglighet på ett kostnadseffektivt sätt och i tid. Tillgänglighetshantering definierar, analyserar, planerar, mäter och förbättrar alla aspekter av IT-tjänsternas tillgänglighet och säkerställer att all IT-infrastruktur, processer, verktyg, roller etc. är lämpliga för den överenskomna tjänstenivån när det gäller tillgänglighet. Se även informationssystem för tillgänglighetshantering.
availability management information system (AMIS)	informationssystem för tillgänglighetshantering	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En uppsättning verktyg, data och information som används för att stödja tillgänglighetshantering.. Se även system för hantering av tjänsteinformation.
availability plan	tillgänglighetsplan	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En plan som ska se till att existerande och framtida tillgänglighetskrav på IT-tjänster kan tillgodoses kostnadseffektivt.
back-out	återkallande	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that restores a service or other configuration item to a previous baseline. Back-out is used as a form of remediation when a change or release is not successful.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En aktivitet som lägger tillbaka en tjänst eller en konfigurationsenhet till ett tidigare referensvärde. Återkallande används som en form av rekonstruktion när en förändring eller release inte har lyckats.
backup	säkerhetskopiering	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstedrift)</i> Kopiering av data för att skydda mot förlust av originalets integritet eller tillgänglighet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
balanced scorecard	balanserade styrkort	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.</p>	<p><i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En metod för styrning av organisationer utvecklad av Doktor Robert Kaplan (Harvard Business School) och David Norton. Med hjälp av balanserade styrkort kan en strategi brytas ned i Key Performance Indicators eller nyckeltal. Prestation i förhållande till nyckeltalen används för att visa hur väl strategin genomförs. Balanserade styrkort har 4 huvudsakliga områden, där varje område har ett litet antal nyckeltal. Dessa 4 områden betraktas på olika detaljnivåer i organisationen.</p>

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
baseline	referensvärde	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan • A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service • A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails. <p>See also benchmark.</p>	<p>(<i>ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring</i>) (<i>ITIL Tjänsteöverlämning</i>) En ögonblicksbild som används som en referenspunkt. Många ögonblicksbilder kan tas och registreras över tiden men bara några av dem kommer att användas som referensvärde. Till exempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ett ITSM-referensvärde kan användas som en startpunkt för att mäta effekten av en plan för tjänsteförbättring • Ett prestanda-referensvärde kan användas för att mäta förändringar i prestanda över en IT-tjänsts livstid. • Ett referensvärde för konfiguration kan användas som en del av en återkallandeplan för att göra det möjligt att återställa IT-infrastrukturen till en känd konfiguration om en förändring eller release misslyckas. <p>Se även benchmark.</p>
benchmark	benchmark	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Transition</i>) A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See also benchmarking; baseline.</p>	<p>(<i>ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring</i>) (<i>ITIL Tjänsteöverlämning</i>) Ett referensvärde som används för att jämföra relaterade datamängder som en del av en benchmarkövning.. Till exempel, en aktuell ögonblicksbild av en process kan jämföras med ett tidigare referensvärde av processen, eller ett nuvarande referensvärde kan jämföras med industridata eller bästa praxis. Se även benchmarking; referensvärde.</p>

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
benchmarking	benchmarking	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Processen som ansvarar att jämföra en benchmark med relaterad data så som en nyligen tagen ögonblicksbild, industristandard eller bästa praxis. Termen <i>benchmarking</i> används också när en serie av benchmark (<i>prestandavärden</i>) skapas för att jämföra resultat över tiden för att bl.a. kunna visa på framsteg eller förbättringar. Processen beskrivs inte detaljerad i ITILs kärnböcker.
Best Management Practice (BMP)	Best Management Practice (BMP)	The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms.	Best Management Practice portföljen ägs av The Cabinet Office, som är en del av HM Government. Tidigare ägt av CCTA och OGC, BMP funktionen flyttade till The Cabinet Office i juni 2010. BMP portföljen innehåller vägledning rörande hantering av IT-tjänster och projekt, program, risk, portfölj- och värdehantering. Det finns också en modell för mognadsbedömning av hanteringen samt relaterad ordlista och termer.
best practice	bästa praxis	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Beprövade aktiviteter eller processer som har använts med framgång hos flera organisationer. ITIL är ett exempel på en bästa praxis.
billing	fakturering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. See also pricing.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Del av debiteringsprocessen. Fakturering är aktiviteten som ansvarar för att producera en faktura och få in pengarna från kunderna. Se även prissättning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
brainstorming	brainstorming	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstedrift)</i> En metod som används för att hjälpa en grupp att generera idéer. Idéer granskas inte under brainstormingen utan först i ett senare skede. En brainstorming används ofta av problemlösning för att identifiera möjliga orsaker.
British Standards Institution (BSI)	British Standards Institution	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See www.bsi-global.com for more information. See also International Organization for Standardization.	Det nationella standardiseringsorganet i Storbritannien som ansvarar för att skapa och underhålla brittiska standarder. Se www.bsi-global.com för mer information. Se även ISO.
budget	budget	A list of all the money an organization or business unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See also budgeting; planning.	En lista över alla de medel en organisation eller avdelning planerar att ta emot och betala ut under en specifik tidsperiod. Se även budgetering; planering.
budgeting	budgetering	The activity of predicting and controlling the spending of money. Budgeting consists of a periodic negotiation cycle to set future budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current budgets.	Aktiviteten som skall förutsäga och kontrollera användandet av pengar. Budgetering består av återkommande förhandlingscykler för att bestämma framtida budget (oftast årligen) och daglig bevakning och justering av innevarande budget.
build	bygge	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. See also configuration baseline.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Att sätta samman ett antal konfigurationenheter för att skapa en <i>IT-tjänst</i> . Termen bygge används också för att referera till en <i>release</i> som är auktoriserad för distribution. Till exempel serverbygge eller laptopbygge. Se även referensvärde för konfiguration.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
build environment	konstruktionsmiljö	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En kontrollerad miljö där applikationer, IT-tjänster och andra konstruktioner sätts samman innan de flyttas till en test- eller produktionsmiljö.
business	verksamhet	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En övergripande företagsenhet eller organisation som består av ett antal verksamhetsdelar. I ITSM-sammanhang används termen för såväl offentlig sektor och icke vinstgivande organisationer som företag. En IT-tjänsteleverantör tillhandahåller IT-tjänster till en kund inom en verksamhet. IT-tjänsteleverantören kan vara en del av samma verksamhet som sin kund (Intern tjänsteleverantör) eller del av en annan verksamhet (Extern tjänsteleverantör).
business capacity management	hantering av verksamhetens kapacitetskrav	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. See also service capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteutformning)</i> I ITSM-sammanhang är hantering av verksamhetens kapacitetskrav en underprocess inom kapacitetshantering, ansvarig för att förstå framtida verksamhetskrav som en grund för kapacitetsplanen. Se även tjänstekapacitetshantering; kapacitetshantering av komponenter.
business case	beslutsunderlag för affärsnytta	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. See also cost benefit analysis.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Rättfärdigande av en betydande utgift. Inkluderar information om kostnader, fördelar, tillval, frågeställningar, risker och möjliga problem. Se även kostnads- och intäktsanalys.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
business continuity management (BCM)	kontinuitetshantering av verksamheten	<i>(ITIL Service Design)</i> The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Den verksamhetsprocess som hanterar risker som allvarligt kan skada verksamheten. Processen övervakar intressenternas intressen, företagets anseende samt varumärkes- och värdeskapande aktiviteter. Processen för kontinuitetshantering av verksamheten reducerar risker till en acceptabel nivå och hanterar planeringen av återställningen av verksamhetsprocesser om ett avbrott skulle drabba verksamheten. Kontinuitetshanteringen sätter mål och bestämmer omfattning och krav för kontinuitetshantering av IT-tjänst.
business continuity plan (BCP)	kontinuitetsplan för verksamheten	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En plan som beskriver de steg som behövs för att återställa verksamhetsprocesserna efter ett avbrott. Planen identifierar också vilka händelser som aktiverar planen, vilka människor som skall involveras, hur kommunikationen ska ske etc. Kontinuitetsplan för IT-tjänster utgör en betydande del av en kontinuitetsplan för verksamheten.
business customer	verksamhetskund	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En mottagare av en produkt eller tjänst från verksamheten. Om verksamheten till exempel är att tillverka bilar då är kunden en person som köper en bil.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
business impact analysis (BIA)	konsekvensanalys av verksamheten	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En konsekvensanalys av verksamheten är den aktivitet i kontinuitetshantering av verksamheten som identifierar viktiga verksamhetsfunktioner och deras underliggande struktur. Dessa strukturer kan omfatta leverantörer, människor, andra verksamhetsprocesser och IT-tjänster etc. Konsekvensanalysen definierar kraven på återställning av IT-tjänster. Dessa krav inkluderar målsättning för återställningstid, målsättning för återställning av data och lägsta tjänstenivå för varje IT-tjänst.
business objective	verksamhetsmål	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Målet för en verksamhetsprocess eller för företaget som helhet. Verksamhetsmålen stöder verksamhetsvisionen, ger riktlinjer för IT-strategin och stöds ofta av IT-tjänsterna.
business operations	verksamhet	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Det dagliga genomförandet, övervakningen och hanteringen av verksamhetsprocesser.
business perspective	verksamhetsperspektiv	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Verksamhetens förståelse för tjänsteleverantören och IT-tjänsterna och tjänsteleverantörernas förståelse för verksamheten.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
business process	verksamhetsprocess	A process that is owned and carried out by the business. A business process contributes to the delivery of a product or service to a business customer. For example, a retailer may have a purchasing process that helps to deliver services to its business customers. Many business processes rely on IT services.	En process som ägs och utförs av verksamheten. En process bidrar till leveransen av en produkt eller tjänst till en kund. En återförsäljare kan till exempel ha en inköpsprocess som underlättar leveransen av tjänster till kunder. Många verksamhetsprocesser är beroende av IT-tjänster.
business relationship management	hantering av verksamhetsrelationer	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Processen som ansvarar för att underhålla en positiv relation med kunden. Hantering av verksamhetsrelationer identifierar kundens behov och säkerställer att tjänsteleverantören har möjlighet att uppfylla dessa behov med en lämplig katalog av tjänster. Den här processen har starka kopplingar till hantering av tjänstenivå.
business relationship manager (BRM)	ansvarig för verksamhetsrelationer	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En roll som ansvarar för att underhålla relationen med en eller flera kunder. Den här rollen kombineras ofta med rollen som ansvarig för tjänstenivåhanteringen.
business service	verksamhetsstödande tjänst	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. See also customer-facing service.	En tjänst som en verksamhetsenhet levererar till kunder, till exempel leverans av finansiella tjänster till en banks kunder eller leverans av varor till en återförsäljares kunder. Framgångsrik leverans av verksamhetsstödande tjänster är ofta beroende av en eller flera IT-tjänster. En verksamhetsstödande tjänst kan bestå nästan enbart av en IT tjänst – som exempel, en onlinetjänst för bankärenden eller en extern websida där verksamhetens kunder kan lägga produktbeställningar. Se även kundnära tjänster.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
business service management	hantering av verksamhetsstödande tjänster	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Hanteringen av verksamhetstjänster som levereras till kunder i verksamheten. Hantering av verksamhetsstödande tjänster utförs av verksamhetsenheter.
business unit	verksamhetsenhet	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En enhet av verksamheten med egna planer, mätetal, intäkter och kostnader. Varje verksamhetsenhet äger tillgångar och använder dessa för att skapa värde för kunderna i form av tjänster och produkter.
call	samtal	<i>(ITIL Service Operation)</i> A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Ett telefonsamtal till servicedesk från en användare. Ett samtal kan resultera i att en incident eller förfrågning loggas.
call centre	callcenter	<i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. <i>See also</i> service desk.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En organisation eller verksamhetsenhet som hanterar ett stort antal inkommande och utgående samtal. <i>Se även</i> servicedesk.
call type	samtalstyp	<i>(ITIL Service Operation)</i> A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En kategori som används för att urskilja inkommande förfrågningar till en servicedesk. Vanliga samtalstyper är incident, förfrågning och klagomål.
capability	förmåga	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. <i>See also</i> resource.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Förmågan hos en organisation, person, process, applikation, en konfigurationsenhet eller IT-tjänst att utföra en aktivitet. Termen avser immateriella tillgångar i en organisation. <i>Se även</i> resurs.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Capability Maturity Model Integration	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See www.sei.cmu.edu/cmmi for more information. See also maturity.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En processförbättringsmetod framtagen av Software Engineering Institute (SEI) på Carnegie Mellon-universitetet. Med CMMI får organisationer de nödvändiga beståndsdelarna för effektiva processer. CMMI kan användas för att styra processförbättringar hos ett projekt, en division eller en hel organisation. CMMI hjälper till med integreringen av traditionellt separata organisatoriska funktioner, att sätta mål och göra prioriteringar för processförbättringar, ge ledning för kvalitetsprocesser och ge en referenspunkt för att utvärdera nuvarande processer. Se www.sei.cmu.edu/cmmi för mer information. Se även mognad.
capacity	kapacitet	<i>(ITIL Service Design)</i> The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	<i>(ITIL Tjänstutformning)</i> Den maximala genomströmning som en <i>konfigurationsenhet</i> eller en <i>IT-tjänst</i> kan leverera. För vissa typer av KE kan kapaciteten vara storleken eller volymen hos till exempel en diskenhet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
capacity management	kapacitetshantering	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub-processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. <i>See also</i> capacity management information system.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteutformning)</i> Den process som säkerställer att kapaciteten hos en IT-tjänst och hos IT-infrastrukturen kan möta överenskomna kapacitets- och prestanda- relaterade krav på ett kostnadseffektivt sätt och vid lämplig tidpunkt. Kapacitetshantering omfattar alla resurser som krävs för att leverera en IT-tjänst och är angelägen att möta både det dagliga och framtida behovet i verksamheten. Kapacitetshantering inkluderar tre underprocesser: hantering av verksamhetens kapacitetskrav, tjänstekapacitetshantering och kapacitetshantering av komponenter. <i>Se även</i> informationssystem för kapacitetshantering.
capacity management information system (CMIS)	informationssystem för kapacitetshantering	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support capacity management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En uppsättning verktyg, data och information som används för att stödja kapacitetshantering <i>Se även</i> system för hantering av tjänsteinformation.
capacity plan	kapacitetsplan	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En plan som används för att hantera de resurser som behövs för att leverera IT-tjänster. Planen innehåller detaljer om nuvarande och historisk användning av IT-tjänster och komponenter, och alla utestående frågor som behöver hanteras (inklusive relaterade förbättringsaktiviteter). Planen innehåller också scenarier med olika skattningar för verksamhetens efterfrågan och kostnadsberäknade tillval för att leverera enligt överenskommen tjänstenivå.
capacity planning	kapacitetsplanering	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Den aktivitet inom kapacitetshantering som ansvarar för att ta fram en kapacitetsplan.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
capital budgeting	kapitalbudget	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> De nuvarande ekonomiska åtagandet i syfte att erhålla en avkastning i framtiden i form av extra inflöde eller minskat utflöde av kontanter.
capital cost	kapitalkostnad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. See also operational cost.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Kostnaden för förvärv av något som kommer att bli en finansiell tillgång till exempel datorutrustning eller byggnader. Värdet av tillgången skrivs av över flera perioder. Se även driftkostnad.
capital expenditure (CAPEX)	investeringar	See capital cost.	Se kapitalkostnad.
capitalization	kapitalisering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Att identifiera en betydande kostnad som kapital, även om ingen tillgång är köpt. Detta görs för att sprida kostnaden över flera redovisningsperioder. Det vanligaste exemplet är mjukvaruutveckling eller köp av mjukvarulicenser.
category	kategori	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example, cost types are used to group similar types of cost. Incident categories are used to group similar types of incident, while CI types are used to group similar types of configuration item.	En namngiven grupp som har någonting gemensamt. Kategorier används för att gruppera liknande saker tillsammans. Kostnadstyper används till exempel för att gruppera liknande typer av kostnader. Incident-kategorier används för att gruppera liknande typer av incidenter, konfigurationstyper används för att gruppera liknande typer av konfigurationsenheter.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
certification	certifiering	Issuing a certificate to confirm compliance to a standard. Certification includes a formal audit by an independent and accredited body. The term is also used to mean awarding a certificate to provide evidence that a person has achieved a qualification.	Att utfärda ett certifikat för att bekräfta att något uppfyller standard. Certifiering innebär en formell revision gjord av ett oberoende ackrediterat organ. Termen certifiering används också för företeelsen att dela ut ett certifikat till någon som ett bevis för en kvalifikation.
change	förändring	<i>(ITIL Service Transition)</i> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Tillägg, modifiering eller borttagande av något som kan påverka IT-tjänsterna. Omfattningen skall inkludera förändringar av all arkitektur, processer, verktyg, mätetal och dokumentation, såväl som IT-tjänster och andra konfigurationsenheter.
change advisory board (CAB)	förändringsråd	<i>(ITIL Service Transition)</i> A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En grupp människor som stödjer utvärdering, prioritering, godkännande och schemaläggning av förändringar. Förändringsrådet består ofta av representanter från alla områden hos IT-tjänsteleverantören, verksamheten och tredje part, till exempel leverantörer.
change evaluation	förändringsutvärdering	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Processen som ansvarar för formell bedömning av en ny eller förändrad IT-tjänst för att säkerställa att risker har hanterats och att kunna bistå i att avgöra om att godkänna förändringen.
change history	förändringshistorik	<i>(ITIL Service Transition)</i> Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Information om alla förändringar som gjorts på en konfigurationsenhet under dess livscykel. Förändringshistoriken består av alla de förändringsposter som gäller en viss konfigurationsenhet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
change management	förändringshantering	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den process som är ansvarig för att kontrollera livscykeln hos alla förändringar, möjliggör att fördelaktiga förändringar görs, med ett minimum av avbrott i IT-tjänsterna.
change model	förändringsmodell	<i>(ITIL Service Transition)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). See also change advisory board; standard change.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Ett upprepningsbart sätt att hantera en specifik förändringskategori. Termen definierar specifika överenskomna steg för en förändringskategori. Förändringsmodeller kan vara mycket komplexa med flera steg som kräver godkännande (t.ex. en stor mjukvarurelease) eller kan vara mycket enkla utan krav på godkännande (t.ex. återställning av lösenord) Se även förändringsråd, standardförändring.
change proposal	förändringsförslag	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.	<i>(ITIL Tjänstestrategi) (ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Ett dokument som innehåller en högnivåbeskrivning, på hög nivå, av en introduktion av en möjlig tjänst eller väsentlig förändring, tillsammans med ett beslutsunderlag för affärsnytta och förväntad införandeplan. Förändringsförslag skapas normalt inom processen för hantering av tjänsteportföljen och skickas till förändringshantering för godkännande. Förändringshantering bedömer påverkan på andra tjänster, delade resurser och det övergripande förändringsschemat. När väl förändringsförslaget har godkänts kommer hantering av tjänsteportföljen att planera tjänsten.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
change record	förändringspost	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En rad i ett register som innehåller detaljer om en förändring. En förändringspost dokumenterar livscykeln hos en enskild förändring. En förändringspost skapas för varje förändringsbegäran som mottas, även de som senare nekas. Förändringsposterna ska ange de konfigurationsenheter som påverkas av förändringen. Förändringsposter kan lagras i systemet för förändringshantering eller någon stans inom system för hantering av tjänsteinformation.
change request	förändringsbegäran	See request for change.	Se förändringsförfrågan.
change schedule	förändringsschema	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Ett dokument som listar alla godkända förändringar och deras planerade implementationsdatum såväl som de uppskattade datumen för långsiktiga förändringar. Ett förändringsschema kallas ibland för ett forward schedule of change (schema över kommande förändringar) även om det också innehåller information om förändringar som redan har implementerats.
change window	förändringsfönster	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En regelbundet återkommande, överenskommen tid när förändringar och releaser kan implementeras med en minimal påverkan på tjänster. Förändringsfönster dokumenteras ofta i överenskommelser om tjänstenivå.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
chargeable item	debiterbart objekt	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En del av en IT-tjänst som används för att räkna ut debiteringen av kunderna (t.ex. antalet transaktioner, antalet PC).
charging	debitering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. See also charging process; charging policy.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Att begära betalning för IT-tjänster. Att ta betalt för IT-tjänster är frivilligt och många organisationer väljer att betrakta sin IT-tjänsteleverantör som ett kostnadsställe. Se även debiteringsprocess; debiteringspolicy.
charging policy	debiteringspolicy	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. See also cost.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En policy som specificerar målen med debiteringsprocessen och på vilket sätt debiteringen skall räknas ut. Se även kostnad.
charging process	debiteringsprocess	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Processen som ansvarar för att besluta hur mycket kunderna skall betala (prissättning) och få in pengarna från dem (fakturering). Processen beskrivs inte detaljerad i ITILs kärnböcker.
charter	godkänd plan	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. See also change proposal; service charter; project portfolio.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett dokument som innehåller detaljer om en ny tjänst, en betydande förändring eller andra betydande projekt. En godkänd plan beslutas vanligtvis inom hantering av tjänsteportföljen eller av projektledningskontoret. Termen används också för att beskriva hur godkännandet skall gå till för att kunna slutföra förändringen av tjänsten eller projektet. Se även förändringsförslag; tjänsteplan; projektportfölj.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
chronological analysis	kronologisk analys	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify possible causes of problems. All available data about the problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which events may have been triggered by others.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En metod som används för att identifiera möjliga orsaker till problem. All tillgänglig data om ett problem samlas och sorteras efter datum och tid för att fastlägga ett detaljerat förlopp. Detta kan göra det möjligt att identifiera vilka händelser som har utlösts av andra händelser.
CI type	KE-typ	<i>(ITIL Service Transition)</i> A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En kategori som används för att klassificera konfigurationsenheter. KE-typen identifierar de nödvändiga attributen och relationerna för en registerpost i en konfigurationsenhet. Vanliga KE-typer är hårdvara, dokument, användare etc.
classification	klassificering	The act of assigning a category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. Configuration items, incidents, problems, changes etc. are usually classified.	Termen avser arbetet med att ge ett objekt ett kategorinamn. Klassificering används för att säkerställa en konsekvent hantering och rapportering. Konfigurationsenhet, incidenter, problem och förändringar etc. klassificeras ofta.
client	klient	A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean: <ul style="list-style-type: none"> • A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station • The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client. 	En allmän term som avser en kund, verksamhet eller verksamhetskund. Klientansvarig kan till exempel användas synonymt med ansvarig för verksamhetsrelationer. Termen används också för: <ul style="list-style-type: none"> • En dator som används direkt av en användare, t ex en PC eller handhållen dator eller en arbetsstation. • Den del av en klient-serverapplikation som gränsar mot användaren till exempel en e-postklient.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
closed	stängd	<i>(ITIL Service Operation)</i> The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den slutliga statusen i livscykeln hos en incident, ett problem eller en förändring etc. När statusen är stängd görs inga fler åtgärder.
closure	stängning	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Termen avser handlingen att ändra status på en incident, ett problem eller en förändring till stängd.
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See www.isaca.org for more information.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) tillhandahåller riktlinjer och bästa praxis för hanteringen av IT-processer. COBIT ges ut av ISACA i samarbete med IT Governance Institute (ITGI). Se www.isaca.org för mer information.
code of practice	vägledning	A guideline published by a public body or a standards organization, such as ISO or BSI. Many standards consist of a code of practice and a specification. The code of practice describes recommended best practice.	Riktlinjer publicerade av ett offentligt organ eller ett standardiseringsorgan, så som ISO eller BSI. Många standarder består av en vägledning och en specifikation. Vägledningen beskriver rekommenderad bästa praxis.
cold standby	passivt reservläge	See gradual recovery.	Se stegvis återställning.
commercial off the shelf (COTS)	kommersiell programvara	<i>(ITIL Service Design)</i> Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Redan existerande applikationsmjukvara eller mellanprogram som kan köpas från tredje part.
compliance	efterlevnad	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Att säkerställa att standarder eller riktlinjer efterlevs, eller att rätt och konsekvent redovisning eller andra metoder används.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
component	komponent	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.	En generell term som används för att åsyfta en viss del av något mer komplext. En dator kan till exempel vara en komponent av en IT-tjänst och en applikation kan vara en komponent av en releaseenhet. Komponenter som behöver administreras skall vara konfigurationsenheter.
component capacity management (CCM)	kapacitetshantering av komponenter	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Den underprocess inom kapacitetshantering som ansvarar för att förstå kapacitet, utnyttjande och prestanda hos en konfigurationsenhet. Data samlas, registreras och analyseras för att användas i kapacitetsplanen. Se även hantering av verksamhetens kapacitetskrav; tjänstekapacitetshantering.
component CI	komponent KE	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En konfigurationsenhet som är en del av en sammanfogad konfigurationsenhet. En CPU eller ett minnes-KE kan till exempel vara en del av ett server-KE.
component failure impact analysis (CFIA)	component failure impact analysis (CFIA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En metod för att analysera hur ett fel hos en konfigurationsenhet påverkar en IT-tjänst. En matris skapas med IT-tjänster på ena axeln och konfigurationsenheter på den andra axeln. Detta möjliggör identifikation av kritiska konfigurationsenheter (som kan orsaka fel hos flera IT-tjänster) och känsliga IT-tjänster (som har flera enskilda felkällor).

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
computer telephony integration (CTI)	datorintegrerad telefoni	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. <i>See also</i> automatic call distribution; interactive voice response.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Datorintegrerad telefoni är en generell term som avser alla former av integration mellan datorer och telefonsystem. Den används oftast för att hänvisa till system där applikationer visar detaljerad information relaterad till inkommande eller utgående telefonsamtal. <i>Se även</i> automatisk samtalsdistribution; interaktivt talsvar.
concurrency	samtidighet	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Ett måttetal som avser antalet användare sysselsatta i samma operation vid en och samma tidpunkt.
confidentiality	konfidentialitet	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En säkerhetsprincip som kräver att information endast kan användas av auktoriserade människor.
configuration	konfiguration	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En generisk term som används för att beskriva en grupp av konfigurationsenheter som samverkar för att leverera en IT-tjänst eller en betydande del av en IT-tjänst. Termen används också för att beskriva parameter-inställningar för en eller flera konfigurationsenheter.
configuration baseline	referensvärde för konfiguration	<i>(ITIL Service Transition)</i> The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Ett referensvärde hos en konfiguration som är formellt överenskommen och hanteras av processen för Förändringshantering. Ett referensvärde för kommunikation används som grund för framtida byggen, releaser och förändringar.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
configuration control	konfigurationsstyrning	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den aktivitet som ansvarar för att processerna lägga till, modifiera eller ta bort en konfigurationsenhet hanteras på rätt sätt, till exempel genom att en förändringsförfrågan eller tjänsteförfrågan görs.
configuration identification	konfigurationsidentifiering	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den aktivitet som samlar in information om konfigurationsenheter och deras relationer och läser in denna information i CMDB. Aktiviteten namnger också konfigurationsenheterna så att motsvarande konfigurationsposter kan återfinnas.
configuration item (CI)	konfigurationsenhet	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Alla komponenter som måste hanteras för att en IT-tjänst ska kunna levereras. Information om varje konfigurationsenhet lagras i en konfigurationspost i systemet för konfigurationshantering och underhålls av konfigurationshantering under sin livscykel. Konfigurationsenheter kontrolleras av processen förändringshantering. konfigurationsenheter kan bestå av IT-tjänster, hårdvara, mjukvara, byggnader, människor och formell dokumentation som processdokumentation och överenskommelser om tjänstenivå.
configuration management	konfigurationshantering	See service asset and configuration management.	Se hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
configuration management database (CMDB)	konfigurationsdatabas	<i>(ITIL Service Transition)</i> A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En databas som används för att lagra konfigurationsposter under hela deras livscykel. Systemet för konfigurationshantering underhåller en eller flera konfigurationsdatabaser där varje lagrar information om konfigurationsenheters attribut och deras relationer till andra konfigurationsenheter.
configuration management system (CMS)	system för konfigurationshantering	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. <i>See also</i> configuration management database.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En mängd verktyg och databaser som används för att administrera en IT-tjänsteleverantörs konfigurationsdata. Ett system för konfigurationshantering innehåller också information om incidenter, problem, kända fel, förändringar samt releaser och kan innehålla information om anställda, leverantörer, platser, verksamhetsenheter, kunder och användare. Systemet innehåller verktyg för att samla, lagra, underhålla, uppdatera och presentera data om alla konfigurationsenheter och deras relationer. Systemet för konfigurationshantering underhålls av konfigurationshantering och används av alla processer för hantering av IT-tjänster. <i>Se även</i> konfigurationsdatabas, system för hantering av tjänsteinformation.
configuration record	konfigurationsregister	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Ett register som innehåller detaljer om konfigurationsenheter. Varje konfigurationsregister dokumenterar livscykeln hos en enskild konfigurationsenhet. Konfigurationsregistren lagras i konfigurationsdatabasen och hanteras som en del inom systemet för konfigurationshantering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
configuration structure	konfigurationsstruktur	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Hierarkin och andra relationer mellan de konfigurationsenheter som utgör en konfiguration.
continual service improvement (CSI)	kontinuerlig tjänsteförbättring	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A stage in the lifecycle of a service. Continual service improvement ensures that services are aligned with changing business needs by identifying and implementing improvements to IT services that support business processes. The performance of the IT service provider is continually measured and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Continual service improvement includes the seven-step improvement process. Although this process is associated with continual service improvement, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also Plan-Do-Check-Act.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Ett stadium i livscykeln hos en IT-tjänst och titeln på en kärn ITIL-publikation. Kontinuerlig tjänsteförbättring säkerställer att tjänster anpassas till förändringar i verksamhetens behov genom att införa förbättringar för IT-tjänster som stödjer verksamhetsprocesser. En tjänsteleverantörs prestation mäts kontinuerligt och förbättringar görs på processer, IT-tjänster och IT-infrastruktur för att öka effektivitet, verkningsgrad och kostnadseffektivitet. Kontinuerlig tjänsteförbättring omfattar sjustegsprocessen för förbättring. Även om denna process är relaterad till kontinuerlig tjänsteförbättring har de flesta processer aktiviteter som utförs över flera steg i tjänstelivscykeln. Se även Plan-Do-Check-Act.
continuous availability	kontinuerlig tillgänglighet	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett tillvägagångssätt eller en utformning för att uppnå 100% tillgänglighet. En kontinuerligt tillgänglig IT-tjänst har ingen planerad eller oplanerad nedtid.
continuous operation	kontinuerlig drift	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett tillvägagångssätt eller en design som eliminerar planerad nedtid hos en IT-tjänst. Notera att enskilda konfigurationsenheter kan vara nere även om IT-tjänsten är tillgänglig.
contract	kontrakt	A legally binding agreement between two or more parties.	En legalt bindande överenskommelse mellan två eller flera parter.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
control	kontroll	A means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved or that a process is followed. Examples of control include policies, procedures, roles, RAID, door locks etc. A control is sometimes called a countermeasure or safeguard. Control also means to manage the utilization or behaviour of a configuration item, system or IT service.	Ett sätt att hantera en risk för att säkerställa att verksamhetsmålen uppnås eller säkerställa att processen följs. Exempel på kontroller är policys, procedurer, roller, RAID, dörrlås etc. En kontroll kallas ibland för motåtgärd eller säkerhetsåtgärd. Kontroll betyder också att administrera användandet av, eller beteendet hos en konfigurationsenhet, ett system eller en IT-tjänst.
Control Objectives for Information and related Technology	Control Objectives for Information and related Technology	See COBIT.	Se COBIT.
control perspective	kontrollperspektiv	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett förhållningssätt till administration av IT-tjänster, processer, funktioner, tillgångar etc. Det kan finnas flera olika kontrollperspektiv på samma IT-tjänst, process etc. som tillåter olika individer eller grupper att fokusera på det som är viktigt och relevant för deras specifika roll. Bland exemplen på kontrollperspektiv finns reaktiv och proaktiv ledning inom IT-drift, eller en livscykel-vy för ett applikationsprojektteam.
control processes	kontrollprocesser	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	Den grupp av ISO/IEC 20000-processer som inkluderar Förändringshantering och Konfigurationshantering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
core service	kärntjänst	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En IT-tjänst som levererar de resultat som en eller flera kunder önskar. En kärntjänst erbjuder en viss nivå av nytta och garanti. Kunderna kan erbjudas att välja nivå på garanti och nytta genom en eller flera tjänstetillval. <i>Se även</i> möjliggörande tjänst; förbättrande tjänst; IT-tjänst; tjänstepaket.
cost	kostnad	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.	Den summa pengar som spenderas på en specifik aktivitet, IT-tjänst eller verksamhetsenhet. Kostnader består av reella kostnader och icke-reella kostnader så som en persons tid och avskrivning.
cost benefit analysis	kostnads- och intäktsanalys	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. <i>See also</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	En aktivitet som analyserar och jämför kostnaderna och fördelarna mellan olika handlingsalternativ. <i>Se även</i> beslutsunderlag för affärsnytta; nuvärde, intern avkastningsfaktor; avkastning på investering; investeringsvärde.
cost centre	kostnadsställe	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En verksamhetsenhet eller ett projekt som tilldelas en kostnad. Ett kostnadsställe tar inte betalt för utförda tjänster. En IT-tjänsteleverantör kan hantera sin verksamhet som ett kostnadsställe eller resultatenhet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
cost element	kostnadselement	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost elements can be further broken down to give cost units. For example, the cost element 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Termen avser den mellankategori som tilldelas kostnader i budgetering och redovisning. Högsta kategorin är kostnadstyp. Kostnadstypen "personal" kan till exempel ha kostnadselement som lön, förmåner, utgifter, utbildning, övertid etc. Kostnadselement kan brytas ned ytterligare för att ge kostnadsbärare. Kostnadselementet "utgifter" kan till exempel inkludera kostnadsbärare som hotell, transport, måltider etc.
cost management	kostnadshantering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En generell term som används för att referera till budgetering och redovisning. Används ibland som en synonym till ekonomihantering.
cost model	kostnadsmodell	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. See also cost type; cost element; cost unit.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En modell som används vid budgetering och redovisning där alla kända kostnader kan registreras, kategoriseras och fördelas till specifika kunder, affärsenheter eller projekt. Se även kostnadstyp; kostnadselement; kostnadsbärare.
cost type	kostnadstyp	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. See also cost element; cost unit.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Den högsta kategorin som tilldelas kostnader i budgetering och redovisning, till exempel hårdvara, mjukvara, människor, logi och transport. Se även kostnadselement.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
cost unit	kostnadsbärare	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. See also cost type.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Den lägsta kategori som tilldelas en kostnad. Kostnadsbärare är ofta saker som är lätta att räkna (t ex antal anställda, mjukvarulicenser) eller saker som är lätta att mäta (t ex CPU-användande, konsumerad elektricitet). Kostnadsbärare inkluderas i kostnadselement. Kostnadselementet utgifter kan till exempel inkludera kostnadsbärare som hotell, transport, måltider etc. Se även kostnadstyp.
cost effectiveness	kostnadseffektivitet	A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. See also key performance indicator; return on investment; value for money.	Ett mått på balansen mellan effektiviteten hos och kostnaden för en tjänst, process eller aktivitet. En kostnadseffektiv process är en process som uppnår sitt mål till en minimal kostnad. Se även nyckeltal; avkastning på investering; värde för pengar.
countermeasure	motåtgärd	Can be used to refer to any type of control. The term is most often used when referring to measures that increase resilience, fault tolerance or reliability of an IT service.	Kan användas för att referera till någon typ av Kontroll. Termen används ofta om åtgärder som ökar uthållighet, feltolerans eller pålitlighet hos en IT-tjänst.
course corrections	planjustering	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.	Förändringar som görs i en redan påbörjad plan eller aktivitet för att säkerställa att målet uppfylls. En planjustering är ett resultat av att följa utvecklingen.
crisis management	krishantering	Crisis management is the process responsible for managing the wider implications of business continuity. A crisis management team is responsible for strategic issues such as managing media relations and shareholder confidence, and decides when to invoke business continuity plans.	Den process som ansvarar för att hantera de vidare implikationerna av verksamhetskontinuitet. Ett krishanteringsteam ansvarar för strategiska frågor. De hanterar relationerna med media, upprätthåller aktieägarnas förtroende och beslutar när kontinuitetsplanen för verksamheten skall aktiveras.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
critical success factor (CSF)	kritisk framgångsfaktor	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	Något som måste hända om en process, ett projekt, en plan eller en IT-tjänst skall lyckas. Nyckeltal används för att mäta prestationen hos varje kritisk framgångsfaktor. Framgångsfaktorn "skydda IT-tjänster när förändringar görs" kan till exempel mätas av ett nyckeltal så som "procentuell reducering av icke lyckade förändringar", "procentuell reducering i förändringar som orsakar incidenter" etc.
CSI register	CSI register	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En databas eller strukturerat dokument som används för att registrera och hantera förbättringsmöjligheter genom hela deras livscykel.
culture	kultur	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. <i>See also</i> vision.	En uppsättning värderingar som delas av en grupp människor, inklusive förväntningar på hur människor skall bete sig, idéer, åsikter och vanor. <i>Se även</i> vision.
customer	kund	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes used informally to mean user – for example, 'This is a customer-focused organization.'	Någon som köper varor eller tjänster. Kunden till en IT-tjänsteleverantör är den person eller grupp som definierar och fastställer tjänstenivåmål. Termen används ibland informellt för att avse användare, till exempel "det här är en kundfokuserad organisation".
customer asset	kundtillgång	Any resource or capability of a customer. <i>See also</i> asset.	Förmågor eller resurser hos en kund. <i>Se även</i> tillgång.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
customer agreement portfolio	kundavtalsportfölj	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. <i>See also</i> customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En databas eller strukturerat dokument som används för att hantera tjänstekontrakt eller andra överenskommelser mellan en IT-tjänsteleverantör och dess kunder. Varje IT-tjänsteleverans till en kund ska ha ett kontrakt eller annan överenskommelse som anges i kundavtalsportföljen. <i>Se även</i> kundinrä tjänster, tjänstekatalog, tjänsteportfölj.
customer portfolio	kundportfölj	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En databas eller ett strukturerat dokument som används för att registrera en IT-tjänsteleverantörs alla kunder. Kundportföljen ger den Ansvarige för verksamhetsrelationer översikt över kunder som skall ta del av tjänster ifrån IT-tjänsteleverantören. <i>Se även</i> kundavtalsportfölj; tjänsteportfölj.
customer-facing service	kundnära tjänster	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En IT-tjänst som är synlig för användaren. Dessa är normalt tjänster som stödjer kundens affärsprocesser och främjar ett eller flera resultat som önskas av kunden. Alla aktiva kundnära tjänster, inklusive de som är tillgängliga för produktionssättning, redovisas i tjänstekatalogen tillsammans med information om t.ex. leverans, priser, kontaktpunkter och beställningsrutiner. Annan information, t.ex. relationer till stödtjänster och andra konfigurationsenheter (KE) kommer också registreras för internt bruk av IT-tjänsteleverantören.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
dashboard	instrumentpanel	<i>(ITIL Service Operation)</i> A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En grafisk representation av en IT-tjänsts totala prestanda och tillgänglighet. Instrumentpanelen kan uppdateras i realtid och kan också ingå i rapporter till ledningen och publiceras på webbsidor. Instrumentpanelen kan användas för att stödja Hantering av tjänstenivå, Händelsehantering eller incidentdiagnoser.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	data-blir-information-blir-kunskap-blir-visdom	<i>(ITIL Service Transition)</i> A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Ett sätt att förstå relationen mellan data, information, kunskap och visdom. Principen visar hur varje del bygger på de andra.
definitive media library (DML)	definitivt mediearkiv	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En eller flera platser på vilket definitiva och godkända versioner av alla mjukvarukonfigurationsenheter lagras säkert. Definitivt mediearkiv kan också innehålla relaterade konfigurationsenheter såsom licenser och dokumentation. Arkivet är en enda logisk enhet även om den finns på flera platser. Mjukvara i arkivet kontrolleras av tjänstetillgångs och konfigurationshantering och registreras i systemet för konfigurationshantering.
deliverable	leverans	Something that must be provided to meet a commitment in a service level agreement or a contract. It is also used in a more informal way to mean a planned output of any process.	Något som måste tillhandahållas för att fullfölja ett åtagande i en överenskommelse om tjänstenivå eller ett kontrakt. Leverans används också mer informellt för att beteckna ett planerat resultat ifrån en process.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
demand management	efterfrågehantering	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstestrategi)</i> Aktiviteter som förstår och påverkar kundens efterfrågan på tjänster och tillhandahåller kapacitet för att möta denna efterfrågan. På en strategisk nivå kan Efterfrågehantering involvera analys av mönster i verksamhetsaktiviteter och användarprofiler. På en taktisk nivå kan det innebära användande av differentierade betalningsmodeller för att uppmuntra kunden att använda IT-tjänster vid tidpunkter med mindre aktivitet.
Deming Cycle	Deming-cykel	See Plan-Do-Check-Act.	Se Plan Do Check Act.
dependency	beroende	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	En process eller aktivitets direkta eller indirekta förhållande till en annan process eller aktivitet.
deployment	produktionssättning	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, process etc. to the live environment. Deployment is part of the release and deployment management process.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den aktivitet som flyttar ny eller ändrad hårdvara, mjukvara, dokumentation, process etc. till produktionsmiljön. Produktionssättning är en del processen för release- och driftsättningshantering.
depreciation	avskrivning	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett mått på minskningen av en tillgångs värde över dess livscykel. Detta baseras på användande, konsumtion eller reduktion i det användbara ekonomiska värdet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
design	utformning	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. <i>See also</i> service design.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En aktivitet eller process som identifierar kraven och sedan definierar en lösning som kan tillgodose dessa krav. <i>Se även</i> tjänsteutformning.
design coordination	utformningskoordinering (designkoordinering)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Processen ansvarar för att samordna alla tjänsteutformningsaktiviteter, processer och resurser. Utformningskoordinering säkerställer konsekvent och effektiv utformning av nya eller förändrade IT-tjänster, informationssystem för tjänstehantering, arkitektur, teknik, processer, information och mätetal.
detection	upptäckt	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Ett stadium i en expanderande incidentens livscykel. Upptäckten resulterar i att incidenten blir känd för tjänsteleverantören. Upptäckten kan vara automatisk eller vara resultatet av att en användare loggar en incident.
development	utveckling	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Den process som skapar eller modifierar en IT-tjänst eller applikation. Termen används också för att åsyfta den roll eller grupp som utför utvecklingsarbetet. Processen beskrivs inte detaljerad i ITILs kärnböcker.
development environment	utvecklingsmiljö	<i>(ITIL Service Design)</i> An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. <i>See also</i> development.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En miljö som används för att skapa eller modifiera en IT-tjänst eller applikation. Utvecklingsmiljöer är oftast inte föremål för samma kontroll som test- eller produktionsmiljöer. <i>Se även</i> utveckling.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
diagnosis	diagnos	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Ett stadium i livscykeln hos incidenter och problem. Syftet med diagnos är att identifiera en tillfällig lösning för en incident eller grundorsaken hos ett problem.
diagnostic script	diagnostiskt skript	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En strukturerad uppsättning frågor som används av personalen på servicedesk för att säkerställa att de ställer rätt frågor och för att hjälpa dem att klassificera, lösa och fördela incidenter. Diagnostiskt skript kan också vara tillgängliga för användarna för att hjälpa dem diagnostisera och lösa sina egna incidenter.
differential charging	differentierad debitering	A technique used to support demand management by charging different amounts for the same function of an IT service under different circumstances. For example, reduced charges outside peak times, or increased charges for users who exceed a bandwidth allocation.	En metod som används för att stödja efterfrågehantering genom att ta ut olika avgifter för en och samma IT-tjänstefunktion vid olika förhållanden. Till exempel att använda lägre avgift under tider med låg belastning, eller ta ut en högre avgift av dem som använder högre bandbredd.
direct cost	direkt kostnad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which can be allocated in full to a specific customer, cost centre, project etc. For example, the cost of providing non-shared servers or software licences. See <i>also</i> indirect cost.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Kostnaden för att leverera en IT-tjänst som kan allokeras i sin helhet till en specifik kund, ett kostnadsställe eller ett projekt. Till exempel kostnaden för att tillhandahålla icke delade servers eller programvarulicenser. Se även indirekt kostnad.
directory service	katalogtjänst	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En applikation som hanterar information om tillgänglig IT-infrastruktur med tillhörande rättigheter i ett nätverk.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
document	dokument	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. <i>See also</i> record.	Information i läsbar form. Ett dokument kan vara pappersbaserat eller i elektroniskt format. Till exempel en policy, en överenskommelse om tjänstenivå, en incidentpost eller ett diagram över en datorhalls utseende. <i>Se även</i> registerpost.
downtime	nedtid	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)(ITIL Tjänstedrift)</i> Den tid då en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst inte är tillgänglig under överenskomna öppettider. Tillgängligheten hos en IT-tjänst beräknas ofta utifrån överenskommen öppettid och nedtid.
driver	drivkraft	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Något som påverkar strategi, mål eller krav, till exempel ny lagstiftning eller konkurrenternas åtgärder.
early life support (ELS)	tidig support	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Ett stadie i tjänstens livscykel som uppstår i slutet av produktionssättningen innan tjänsten är godkänd i sin helhet i produktionsmiljön. Under tidig support granskar tjänsteleverantören nyckeltal, tjänstenivåer och övervakar tröskelvärden och kan införa förbättringar för att säkerställa att målen för tjänsten kan nås. Tjänsteleverantören kan också under denna period tillhandahålla ytterligare resurser till incident och problem management.
economies of scale	stordriftsfördel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. <i>See also</i> economies of scope.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Att minska den genomsnittliga kostnaden genom att öka användandet av en IT-tjänst eller tillgång. <i>Se även</i> samproduktionsfördel.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
economies of scope	samproduktionsfördel	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. See <i>also</i> economies of scale.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Minskning av en kostnad som är allokerad till en IT-tjänst genom att använda existerande tillgångar för ytterligare ändamål, till exempel att leverera en ny IT-tjänst med befintlig IT-infrastruktur. Se även stordriftsfördel.
effectiveness	verkningsgrad	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. See <i>also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Ett mått som visar om målet för en process, tjänst eller aktivitet har uppnåtts. En verkningsfull process eller aktivitet uppnår sina överenskomna mål. Se även nyckeltal.
efficiency	effektivitet	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. See <i>also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Ett mått som visar om rätt mängd resurser har använts för att leverera en process, tjänst eller aktivitet. En process är effektiv om den uppnår sitt mål genom att förbruka minimalt med tid, pengar, människor eller andra resurser. Se även nyckeltal.
emergency change	akut ändring	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. See <i>also</i> emergency change advisory board.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En ändring som måste genomföras så snart som möjligt, till exempel för att lösa en större incident eller implementera en säkerhetspatch. Processen för förändringshantering har ofta en specifik procedur för att hantera akuta ändringar. Se även råd för akuta förändringar.
emergency change advisory board (ECAB)	råd för akuta ändringar	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En del av förändringsrådet som tar beslut om akuta ändringar. Medlemskap i rådet kan beslutas då mötet kallas och beror på vilken typ av akut ändring det handlar om.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
enabling service	möjliggörande tjänst	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. See also enhancing service.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En tjänst som behövs för att leverera en kärntjänst. Möjliggörande tjänst kan vara synlig för kunden, eller ej, men erbjuds inte kunden separat. Se även förbättrande tjänst.
enhancing service	förbättrande tjänst	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is added to a core service to make it more attractive to the customer. Enhancing services are not essential to the delivery of a core service but are used to encourage customers to use the core services or to differentiate the service provider from its competitors. See also enabling service; excitement factor.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En tjänst som är tillagd till en kärntjänst för att göra den mer attraktiv för kunden. Förbättrande tjänster är inte nödvändiga för att leverera kärntjänsten men används för att uppmuntra kunden att använda tjänsten eller för att differentiera tjänsteleverantören från konkurrenterna. Se även möjliggörande tjänst; upplevelsefaktor.
enterprise financial management	organisationers övergripande ekonomihantering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing the overall organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is sometimes referred to as the 'corporate' financial department. See also financial management for IT services.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Funktionen och processen som ansvarar för att hantera organisationens övergripande budgetering, redovisning och debiteringskrav. Organisationers övergripande ekonomihantering syftar ibland till ekonomiavdelningen på koncernnivå. Se även ekonomihantering för IT-tjänster.
environment	miljö	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term 'physical environment' to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En del av IT-infrastrukturen som används för ett specifikt ändamål, till exempel produktionsmiljö, testmiljö eller utvecklingsmiljö. Flera miljöer kan dela en konfigurationsenhet. Används också om den fysiska miljön för att beteckna datorhall, luftkonditionering, elkraftsystem etc. Miljö används som en generisk term för att peka på externa förhållanden som påverkar någonting.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
error	fel	<i>(ITIL Service Operation)</i> A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an error.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En brist i design eller funktionsstörning som gör att konfigurationsenheter eller IT-tjänster får bristande funktionalitet. Ett misstag gjort av en person eller en felaktig process som påverkar en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst är också ett fel.
escalation	eskalering	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic escalation.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En aktivitet för att vid behov erhålla ytterligare resurser för att upprätthålla överenskomna tjänstenivåer eller uppfylla kundförväntningar. Eskalering kan behövas inom alla processer för hantering av IT-tjänster, men förknippas oftast med incidenthantering, problemhantering eller hanteringen av kundklagomål. Det finns två typer av eskalering; funktionell eskalering och hierarkisk eskalering.
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	eSourcing Capability Model for Client Organizations	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on service sourcing models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Service Providers.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett ramverk avsett att hjälpa organisationer i sina analyser och beslut om modeller och strategier för tjänsteförsörjning. eSCM-CL har utvecklats av Carnegie Mellon University. Se även eSourcing Capability Model for Service Providers.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	eSourcing Capability Model for Service Providers	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Client Organizations.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett ramverk avsett att hjälpa IT-tjänstleverantörer att utveckla sin förmåga till hantering av IT-tjänster ur ett tjänsteförsörjning perspektiv. eSCM-SP utvecklades av Carnegie Mellon University. Se även eSourcing Capability Model for Client Organizations.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
estimation	skattning	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.	Baserat på erfarenhet ta fram ett ungefärligt värde för ett måttal eller en kostnad. Skattning används också i kapacitetshantering och tillgänglighetshantering som den billigaste och minst noggranna metoden för modellering.
event	händelse	<i>(ITIL Service Operation)</i> A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En förändring av status som har betydelse för hanteringen av en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst. Termen används också för att åsyfta larm eller meddelande skapat av en IT-tjänst, en konfigurationsenhet eller ett övervakningsverktyg. Händelser kräver vanligtvis att IT-driftpersonal vidtar åtgärder och leder ofta till att incidenter loggas.
event management	händelsehantering	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den process som ansvarar för att hantera händelser under deras livscykel. Händelsehantering är en av de huvudsakliga aktiviteterna inom IT-drift.
exception report	avvikelsesrapport	A document containing details of one or more key performance indicators or other important targets that have exceeded defined thresholds. Examples include service level agreement targets being missed or about to be missed, and a performance metric indicating a potential capacity problem.	Ett dokument som innehåller alla detaljer om ett eller flera nyckeltal eller andra viktiga mål som har överskridit uppställda tröskelvärden. Som exempel kan nämnas mål för överenskommelser om tjänstenivå som missats eller håller på att missas eller måttal för prestanda som indikerar ett potentiellt kapacitetsproblem.
excitement attribute	upplevelsesattribut	See excitement factor.	Se upplevelsefaktor.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
excitement factor	upplevelsefaktor	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. <i>See also</i> enhancing service.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett attribut som läggs till något för att göra det mer attraktivt och spännande för kunderna. Till exempel kan en restaurang tillhandahålla en gratis drink till varje mål. <i>Se även</i> förbättrande tjänst.
expanded incident lifecycle	detaljbeskriven incidentlivscykel	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänstutformning)</i> Detaljerade stadier i en incidents livscykel. Stadierna är upptäckt, diagnos, lagning, återställning och tillbakaläggning. Den detaljbeskrivna incidentlivscykeln används för att bidra till att förstå vilka faktorer som bidrar till incidenters påverkan och för att planera hur dessa kontrolleras eller reduceras.
external customer	extern kund	A customer who works for a different business from the IT service provider. <i>See also</i> external service provider; internal customer.	En kund som arbetar för en annan verksamhet än IT-tjänsteleverantörens. <i>Se även</i> extern tjänsteleverantör, intern kund.
external metric	externt måttal	A metric that is used to measure the delivery of IT service to a customer. External metrics are usually defined in service level agreements and reported to customers. <i>See also</i> internal metric.	Ett måttal som används för att mäta leveransen av en IT-tjänst till en kund. Externa måttal definieras oftast i överenskommelser om tjänstenivå och rapporteras till kunden. <i>Se även</i> internt måttal.
external service provider	extern tjänsteleverantör	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. <i>See also</i> outsourcing; Type III service provider.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En IT-tjänsteleverantör som är en del av en annan organisation än kundens. En IT-tjänsteleverantör kan ha både interna och externa kunder. <i>Se även</i> outsourcing; typ III-tjänsteleverantör.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
facilities management	hantering av fysisk miljö	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den funktion som ansvarar för hanteringen av den fysiska miljön där IT-infrastrukturen är placerad. Termen avser alla aspekter av hantering av den fysiska miljön, till exempel elkraft och kylning, hantering av tillträde till byggnader och övervakning av miljön.
failure	misslyckande	<i>(ITIL Service Operation)</i> Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Förlusten av förmågan att fungera enligt specifikation eller att leverera det resultat som krävs. Termen kan användas när IT-tjänster, processer, aktiviteter, konfigurationsenheter etc. åsyftas. Ett misslyckande orsakar ofta en incident.
fast recovery	snabb återställning	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett alternativ för återställning som också kallas för aktivt reservläge. Förberedelser görs för att återställa IT-tjänsten inom en kort tidsperiod, oftast mindre än 24 timmar. Snabb återställning använder vanligtvis fasta faciliteter där datorsystem och mjukvara redan är konfigurerade för att köra IT-tjänsten. Återställning kan ta upp till 24 timmar, men kan gå fortare om det inte finns behov av att lägga tillbaka data ifrån en säkerhetskopia.
fault	fel	See error.	Se fel (error).
fault tolerance	feltolerans	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to continue to operate correctly after failure of a component part. See also countermeasure; resilience.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Förmågan hos en IT-tjänst eller en konfigurationsenhet att fortsätta fungera korrekt även efter en brist i funktion i en komponentdel. Se även motståndskraft; motåtgärd.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
fault tree analysis (FTA)	felträdsanalys	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En metod som kan användas för att fastställa en kedja av händelser som har orsakat en incident eller kan orsaka en incident. En felträdsanalys visar kedjan av händelser i ett diagram med hjälp av boolsk representation.
financial management	ekonomihantering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En generell term som kan användas för att beskriva funktionen och processerna som ansvarar för hanteringen av organisationens budgetering, redovisning och debiteringskrav. Koncernekonomihantering är den specifika term som används för att beskriva funktionen och processerna för hela organisationen. Ekonomihantering för IT-tjänster är den specifika term som används för att beskriva funktionen och processerna för IT-tjänsteleverantören.
financial management for IT services	ekonomihantering för IT-tjänster	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. <i>See also</i> enterprise financial management.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Funktionen och processerna som ansvarar för hanteringen av IT-tjänsteleverantörens budgetering, redovisning och debiteringskrav. Ekonomihantering för IT-tjänster säkerställer en lämplig bidragsnivå för att designa, utveckla och leverera tjänster för att tillgodose organisationens strategi på ett kostnadseffektivt sätt. <i>Se även</i> koncernekonomihantering.
financial year	räkenskapsår	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En tolv månaders redovisningsperiod. Räkenskapsår kan starta på olika datum under året (till exempel: 1 januari till 31 december eller 1 april till 31 mars).

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
first-line support	första linjens support	<i>(ITIL Service Operation)</i> The first level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. <i>See also</i> escalation.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Första nivån i en hierarki av support-grupper som är involverade i lösningen av en incident. Varje nivå har mer specialiserade kunskaper, mer tid eller andra resurser. <i>Se även</i> eskalering.
fishbone diagram	fiskbensdiagram	<i>See</i> Ishikawa diagram.	<i>Se</i> Ishikawa-diagram.
fit for purpose	anpassad för sitt ändamål	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Förmåga att tillgodose den överenskomna nivån för användbarhet. Anpassad för sitt ändamål används också för att beskriva en process, en konfigurationsenhet, en IT-tjänst etc. som klarar att nå målen eller tjänstenivåerna. Att vara anpassad för sitt ändamål kräver ändamålsenlig design, implementation, kontroll och underhåll.
fit for use	anpassad för användning	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Förmåga att tillgodose den överenskomna garantinivån. Anpassad för användning kräver ändamålsenlig design, implementation, kontroll och underhåll.
fixed asset	anläggningstillgång	<i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). <i>See also</i> service asset; configuration item.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Materiell tillgång i verksamheten som har en lång livslängd (till exempel byggnader, markegendom, servrar eller programvarulicenser). <i>Se även</i> tjänstetillgång; konfigurationsenhet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
fixed asset management	hantering av anläggningstillgångar	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Processen som är ansvarig för att hålla reda på och rapportera värdet och ägarskapet på anläggningstillgångar över dess livscykel. Hantering av anläggningstillgångar underhåller registret över tillgångarna och utförs vanlig sammanhållet för hela verksamheten, snarare än av IT-organisationen. Hantering av anläggningstillgångar kallas ibland för ekonomisk hantering av tillgångar och är inte beskrivet i detalj i ITIL-publikationens huvuddokument.
fixed cost	fast kostnad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. <i>See also</i> variable cost.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En kostnad som inte varierar med användandet av en IT-tjänst, till exempel kostnaden för servermaskinvara. <i>Se även</i> variabel kostnad.
fixed facility	fast byggnad	<i>(ITIL Service Design)</i> A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. <i>See also</i> portable facility; recovery option.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En permanent byggnad som vid behov är tillgänglig för en kontinuitetsplan för IT-tjänster. <i>Se även</i> återställningsval; flyttbar byggnad.
follow the sun	follow the Sun	<i>(ITIL Service Operation)</i> A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En metodik för global användning av servicedesk och supportgrupper för att tillhandahålla avbrottsfri dygnet-runt-service (24/7). Samtal, incidenter, problem och tjänsteförfrågningar skickas mellan grupper i olika tidszoner.
fulfilment	tillgodoseende	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Genomföra aktiviteter för att tillgodose ett behov eller krav, till exempel genom att tillhandahålla en ny IT-tjänst eller tillgodose en tjänsteförfrågan.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
function	funktion	<p>A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings:</p> <ul style="list-style-type: none"> • An intended purpose of a configuration item, person, team, process or IT service. For example, one function of an email service may be to store and forward outgoing mails, while the function of a business process may be to despatch goods to customers. • To perform the intended purpose correctly, as in ‘The computer is functioning.’ 	<p>En arbetslag eller en grupp människor och de verktyg och andra resurser de använder för att utföra en eller flera processer eller aktiviteter, till exempel servicedesk. Termen funktion har också två andra betydelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ett avsiktligt syfte med en konfigurationsenhet, en person, ett arbetslag, en process eller en IT-tjänst. En funktion i en e-posttjänst kan till exempel vara att lagra och skicka utgående post, en funktion i en verksamhetsprocess kan vara att skicka varor till kunder. • Att utföra en avsedd uppgift korrekt, till exempel "datorn fungerar".
functional escalation	funktionell eskalering	<i>(ITIL Service Operation)</i> Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Att överföra en incident, ett problem eller en förändring till ett tekniskt team med en högre grad expertis för att få hjälp i eskaleringen.
gap analysis	gap-analys	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. See also benchmarking.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En aktivitet som jämför två uppsättningar data och identifierar skillnaderna. Gap-analys används ofta för att jämföra en mängd krav med den faktiska leveransen. Se även prestandajämförelse.
governance	styrning	Ensures that policies and strategy are actually implemented, and that required processes are correctly followed. Governance includes defining roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	Säkerställer att policyer och strategier faktiskt implementeras och att de processer som behövs följs på ett korrekt sätt. Styrning inkluderar definition av roller och ansvar, mätning och rapportering samt att vidta de åtgärder som krävs för att lösa de frågor som identifieras.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
gradual recovery	stegvis återställning	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett återställningsval som också är känt som passivt reservläge. Stegvis återställning använder vanligtvis ett flyttbart eller fast hjälpmedel med stöd för datormiljön och med rätt nätverkskablage, men inga datorsystem. Hårdvaran och mjukvaran installeras som en del av en kontinuitetsplan för IT-tjänster. Stegvis återställning tar normalt mer än tre dygn och det kan ta betydligt längre tid.
guideline	riktlinjer	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. <i>See also</i> standard.	Ett dokument som beskriver bästa praxis med rekommendationer om vad som bör göras. En riktlinje är att se som en rekommendation och inte ett tvingande dokument. <i>Se även</i> standard.
hierarchic escalation	hierarkisk eskalering	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Informera eller involvera högre chefer så att de kan hjälpa till vid en eskalering.
high availability	hög tillgänglighet	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett tillvägagångssätt eller design som minimerar eller döljer effekterna av ett fel i en konfigurationsenhet för de som använder en IT-tjänst. Lösningar med hög tillgänglighet designas för att uppnå en överenskommen nivå av tillgänglighet och använder tekniker så som feltolerans, uthållighet och snabb återställning för att reducera antalet incidenter och deras påverkan.
hot standby	aktivt reservläge	See fast recovery; immediate recovery.	Se snabb återställning; omedelbar återställning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
identity	identitet	<i>(ITIL Service Operation)</i> A unique name that is used to identify a user, person or role. The identity is used to grant rights to that user, person or role. Example identities might be the username SmithJ or the role 'change manager'.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Ett unikt namn som används för att identifiera en användare, person eller roll. Identiteten används för att bevilja användaren, personen eller rollen rättigheter. Exempel på identiteter kan vara användarnamnet SmithJ eller rollen förändringsansvarig.
immediate recovery	omedelbar återställning	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split-site technologies.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett återställningsval som också kallas aktivt reservläge. Förberedelser görs för att återställa en IT-tjänst utan märkbar förlust av tjänsten för kunden. Vid omedelbar återställning används vanligtvis spegling, balansering av belastning och så kallad "split site technology", det vill säga den utrustning som används kan vara placerad på olika ställen.
impact	påverkan	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Tjänstedrift) (ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Ett mått på den effekt en incident ett problem eller en förändring har på verksamhetsprocesserna. Påverkan baseras ofta på hur tjänstenivåerna påverkas. Påverkan och brådska används för att bestämma prioritet.,
incident	incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Ett oplanerat avbrott i en IT-tjänst eller reduktion av kvaliteten hos en IT-tjänst. Fel i en konfigurationsenhet som ännu inte påverkat tjänsten är också en incident, till exempel fel på en speglad disk.
incident management	incidenthantering	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den process som ansvarar för att hantera alla incidenters livscykel. Incidenthanteringen säkerställer att normal leverans av IT-tjänsten återställs så snabbt som möjligt och påverkan på verksamheten minimeras.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
incident record	incidentpost	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En registerpost som innehåller alla detaljer om en incident. Varje incidentpost dokumenterar livscykeln hos en enskild Incident.
indirect cost	indirekt kostnad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. <i>See also</i> direct cost.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Kostnaden för att tillhandahålla en IT-tjänst som inte helt kan påföras en specifik kund, till exempel kostnaden för att tillhandahålla delade servrar eller mjukvarulicenser. Detta kallas också omkostnader. <i>Se även</i> direkt kostnad.
information security management (ISM)	informationssäkerhetshantering	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Den process som säkerställer konfidentialitet, integritet och tillgänglighet för en organisations tillgångar, information, data och IT-tjänster hos en organisation, möter behoven i verksamheten.. Informationssäkerhetshantering stödjer verksamhetens säkerhet och har större omfattning än IT-tjänsteleverantörens åtagande. Det inkluderar också hanteringen av papper, tillträde till byggnader, telefonsamtal etc. för hela organisationen. <i>Se även</i> system för informationssäkerhetshantering.
information security management system (ISMS)	system för informationssäkerhetshantering	<i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Det ramverk av policys, processer, funktioner, standarder, riktlinjer och verktyg som säkerställer att en organisation kan uppnå sina mål för informationssäkerhetshantering. <i>Se även</i> system för säkerhetshantering.
information security policy	informationssäkerhetspolicy	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Den policy som bestämmer organisationens förhållningssätt till informationssäkerhetshantering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
information system	informationssystem	See management information system.	Se informationssystem för verksamhetsstyrning.
information technology (IT)	informationsteknik (IT)	The use of technology for the storage, communication or processing of information. The technology typically includes computers, telecommunications, applications and other software. The information may include business data, voice, images, video etc. Information technology is often used to support business processes through IT services.	Användandet av teknik för att lagra, kommunicera eller bearbeta information. Tekniken omfattar vanligtvis datorer, telekommunikation, applikationer och annan mjukvara. Informationen kan bestå av verksamhetsdata, röst, bild, video etc. Informationsteknik används ofta för att stödja verksamhetsprocesser med hjälp av IT-tjänster.
infrastructure service	infrastrukturtjänst	A type of supporting service that provides hardware, network or other data centre components. The term is also used as a synonym for supporting service.	En typ av stödjande tjänst som erbjuder hårdvara, nätverk eller andra komponenter kopplade till datacenter. Termen används också som synonym för stödjande tjänster.
insourcing	internsourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Att använda en intern tjänsteleverantör för att hantera IT-tjänsterna. Termen internsourcing används också för att beskriva handlingen att förflytta IT-tjänster från en extern leverantör till en intern tjänsteleverantör. <i>Se även</i> tjänstesourcing.
integrity	integritet	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En säkerhetsprincip som säkerställer att data och konfigurationsenheter endast kan modifieras av auktoriserad personal och aktiviteter. Integritet beaktar alla möjliga orsaker till modifieringar inklusive mjukvaru- och hårdvarufel, händelser i omgivningen och den mänskliga faktorn.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
interactive voice response (IVR)	interaktivt talsvar	<i>(ITIL Service Operation)</i> A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En form av automatisk samtalsdistribution som accepterar inmatning från <i>användaren</i> som t ex tangenttryckningar och talade kommandon för att identifiera rätt destination för inkommande samtal.
intermediate recovery	mellanliggande återställning	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett återställningsval som också kallas förberedd reserv. timmar. Mellanliggande återställning använder vanligtvis en delad flexibel eller fast facilitet som har datorsystem och nätverkskomponenter. Hårdvaran och mjukvaran måste konfigureras och data måste läggas tillbaka som en del av en kontinuitetsplan för IT-tjänster. Typiska återställningstider för mellanliggande återställning är 24 till 72 timmar.
internal customer	intern kund	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	En kund som arbetar för samma verksamhet som IT-tjänsteleverantören. <i>Se även</i> extern kund; intern tjänsteleverantör.
internal metric	internt måttetal	A metric that is used within the IT service provider to monitor the efficiency, effectiveness or cost effectiveness of the IT service provider's internal processes. Internal metrics are not normally reported to the customer of the IT service. <i>See also</i> external metric.	Ett måttetal som IT-tjänsteleverantören använder för att övervaka effektivitet, verkningsgrad och kostnadseffektivitet i sina interna processer. Interna måttetal rapporteras vanligtvis inte till IT-tjänstens kund. <i>Se även</i> externt måttetal.
internal rate of return (IRR)	intern avkastningsfaktor	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. <i>See also</i> net present value; return on investment.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En metod som används för att stödja beslut om förvärv av fast kapital. Metoden beräknar en summa som gör det möjligt att jämföra två eller flera alternativa investeringar. En högre intern avkastningsfaktor indikerar en bättre investering. <i>Se även</i> nuvärde; avkastning på investering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
internal service provider	intern tjänsteleverantör	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. See also insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En IT-tjänsteleverantör inom samma organisation som sin kund. En IT-tjänsteleverantör kan ha både interna och externa kunder. Se även internsourcing; Typ I-tjänsteleverantör; Typ II-tjänsteleverantör.
International Organization for Standardization (ISO)	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 that is a network of the national standards institutes of 156 countries. See www.iso.org for further information about ISO.	International Organization for Standardization är världens största utvecklare av standarder. ISO är en ickestatlig organisation som är ett nätverk av nationella standardinstitut från 156 länder. Mer information om ISO återfinns på www.iso.org
International Standards Organization	International Standards Organisation	See International Organization for Standardization.	Se International Organization for Standardization (ISO).
internet service provider (ISP)	internetleverantör	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	En extern tjänsteleverantör som tillhandahåller access till internet. De flesta Internetleverantörer har också andra tjänster så som webbhotell.
invocation	verkställande av plan	<i>(ITIL Service Design)</i> Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Start av de steg som definieras i en plan, till exempel initiering av en kontinuitetsplan för IT-tjänster för en eller flera IT-tjänster.
Ishikawa diagram	Ishikawa-diagram	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to identify all the possible causes of a problem. Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	<i>(ITIL Tjänstedrift)(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En metod som hjälper en arbetsgrupp att identifiera möjliga orsaker till ett problem. Metoden har skapats av Kaoru Ishikawa. Utfallet av metoden är ett diagram som liknar ett fiskben.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
ISO 9000	ISO 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See www.iso.org for more information. See also International Organization for Standardization.	En generisk term som åsyftar ett antal internationella standarder och riktlinjer för kvalitetsledningssystem. Se www.iso.org för mer information. Se även International Organization for Standardization.
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	En internationell standard för kvalitetsledningssystem. Se även ISO 9000; standard.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	En internationell standard för hantering av IT-tjänster.
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteutformning)</i>). En internationell specifikation för Informationssäkerhetshantering. Motsvarande vägledning är ISO/IEC 17799. Se även standard.
ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. See also standard.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En internationell praxis för hantering av informations säkerhet. Den motsvarande specifikationen är ISO/IEC 27001. Se även standard.
IT accounting	IT-redovisning	See accounting.	Se redovisning.
IT infrastructure	IT-infrastruktur	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver, monitor, control or support applications and IT services. The term includes all of the information technology but not the associated people, processes and documentation.	All hårdvara, mjukvara, nätverk och lokaler för drift som krävs för att utveckla, testa, leverera, övervaka, kontrollera och ge support för IT-tjänster. Termen inkluderar all informationsteknik utom människor, processer och dokumentation.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
IT operations	IT-drift	<i>(ITIL Service Operation)</i> Activities carried out by IT operations control, including console management/operations bridge, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations is also used as a synonym for service operation.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En aktivitet som utförs av kontroll av IT-drift och inkluderar konsolhantering, schemaläggning av jobb, backup och återställning och utskriftshantering. IT-drift används också som en synonym till tjänstedrift.
IT operations control	kontroll av IT-drift	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. See also operations bridge.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den funktion som hanterar övervakning och kontroll av IT-tjänster och IT-infrastruktur. Se även driftcentral.
IT operations management	hantering av IT-drift	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den funktion hos en IT-tjänsteleverantör som utför de dagliga aktiviteter som behövs för att hantera IT-tjänster och den stödjande IT-infrastrukturen. Hantering av IT-drift omfattar också kontroll av IT-drift och hantering av driftlokaler.
IT service	IT-tjänst	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. See also core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	En tjänst som en IT-tjänsteleverantör levererar. En IT-tjänst består av en kombination av informationsteknologi, människor, processer. En kundnära IT-tjänst stödjer direkt verksamhetsprocessen hos en eller flera kunder och dess tjänstenivå bör definieras i en överenskommelse om tjänstenivå. Andra IT-tjänster, såsom stödjande tjänster, används inte direkt av verksamheten men krävs för att tjänsteleverantören ska kunna tillhandahålla och leverera kundnära tjänster. Se även kärntjänst; möjliggörande tjänst; förbättrande tjänst; tjänst; tjänstepaket.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
IT service continuity management (ITSCM)	kontinuitetshantering av IT-tjänst	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Den process som hanterar de risker som allvarligt kan påverka IT-tjänsterna. Kontinuitetshantering av IT-tjänster säkerställer att IT-tjänsteleverantören alltid kan leverera en lägsta nivå på överenskommen tjänst genom att reducera risken till en acceptabel nivå och planera för återställning av IT-tjänsterna. Kontinuitetshantering av IT-tjänster skall stödja hantering av verksamhetens kontinuitetskrav.
IT service continuity plan	kontinuitetsplan för IT-tjänster	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En plan som definierar de steg som krävs för att återställa en eller flera IT-tjänster. Planen identifierar också startpunkter för verkställande av plan, vilka personer som ska involveras, kommunikation etc. En kontinuitetsplan för IT-tjänster skall vara en del av kontinuitetsplanen för verksamheten.
IT service management (ITSM)	hantering av IT-tjänster	The implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process and information technology. <i>See also</i> service management.	Implementering och hantering av kvalitativa IT-tjänster som uppfyller verksamhetskraven. Hantering av IT-tjänster utförs av IT-tjänsteleverantör med hjälp av en lämplig blandning av människor, processer och informationsteknik. <i>Se även</i> tjänstehantering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
IT Service Management Forum (itSMF)	IT Service Management Forum	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. See www.itsmf.com for more information.	IT Service Management Forum (itSMF) är en oberoende organisation som arbetar med att främja en professionell metod för Hantering av IT-tjänster och är en icke vinstdrivande medlemsorganisation med representanter i många länder över hela världen (itSMF Chapters). itSMF och dess medlemmar bidrar till utvecklingen av ITIL och andra angränsade standards för hantering av IT Service Management. Se www.itsmf.com för mer information.
IT service provider	IT-tjänsteleverantör	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En tjänsteleverantör som levererar IT-tjänster till interna och externa kunder.
IT steering group (ISG)	IT-styrgrupp	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee.	<i>(ITIL Tjänstedesign) (ITIL Tjänstestrategi)</i> . En formell gruppering som säkerställer att verksamhet och IT-tjänsteleverantörens strategier och planer överensstämmer. En IT-styrgrupp består av erfarna representanter från både verksamheten (kunden) och IT-tjänsteleverantören. Grupperingen kan också kallas för IT Strategigrupp.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
ITIL®	ITIL	A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See www.iti-officialsite.com for more information.	En sammanställning av publikationer baserad på "goda erfarenheter" för hantering av IT-tjänster som ägs av den brittiska motsvarigheten till regeringskansliet, som är en del av drottningens kansli. ITIL syftar till att ge vägledning för att tillhandahålla kvalitativa IT-tjänster, processer, funktioner och andra förmågor som krävs till dess stöd. Ramverket ITIL baseras på tjänsters hela livscykel och består av fem steg (tjänstestrategi, tjänstedesign, tjänsteöverlämning, tjänstedrift och kontinuerlig tjänsteförbättring), där varje stadi har en egen publikation. Dessutom finns ett antal kompletterande ITIL-publikationer som ger vägledning för olika verksamheter sektorer som t.ex. industri, andra organisationstyper, verksamhetsmodeller och teknik/arkitektur. Se www.iti-officialsite.com för mer information.
job description	befattningsbeskrivning	A document that defines the roles, responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One job description can include multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by one person.	Ett dokument som definierar de roller, ansvarsområden, färdigheter och den kunskap som krävs av en viss person. En befattningsbeskrivning kan inkludera flera roller, en person kan till exempel vara både konfigurationsansvarig och förändringsansvarig samtidigt.
job scheduling	schemaläggning av jobb	<i>(ITIL Service Operation)</i> Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Planering och hantering av olika mjukvaruuppgifter som utgör en del av en IT-tjänst. Schemaläggning av jobb sköts av hanteringen av IT-driften och är ofta automatiserad med hjälp av mjukvaruverktyg som aktiverar uppgifter satsvis, oftast "online" vid lämpliga tider dagligen, veckovis, månadsvis eller varje år.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
Kano model	Kano-modell	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En modell utvecklad av Noriaki Kano som används för att förstå kundens preferenser. Modellen tittar på en IT-tjänsts attribut grupperade efter områden så som bas-faktorer, upplevelse-faktorer, prestanda-faktorer etc.
Kepner and Tregoe analysis	Kepner & Tregoe-analys	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En strukturerad metod för problemlösning. Problemet analyseras i termer av vad, var, när och omfattning. Möjliga orsaker identifieras. Den mest sannolika orsaken testas och den verkliga orsaken påvisas.
key performance indicator (KPI)	nyckeltal för verksamheten	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteutveckling)</i> Ett mätetal som används för att hjälpa till att hantera en IT-tjänst, process, plan, projekt eller aktivitet. Nyckeltal för verksamheten används för att mäta hur och om man uppnått kritiska framgångsfaktorer. Många mätetal kan tas fram, men bara de mest intressanta definieras som nyckeltal och används aktivt för att hantera och rapportera utfallet av en process, IT-tjänst eller aktivitet. Nyckeltal skall väljas ut för att säkerställa att såväl effektivitet, verkningsgrad som kostnadseffektivitet är under kontroll.
knowledge base	kunskapsdatabas	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En logisk databas som innehåller data och information som används av system för hantering av tjänsteinformation.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
knowledge management	kunskapshantering	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See also Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den process som ansvarar för att dela perspektiv, idéer, erfarenheter och information, och för att säkerställa att detta är tillgängligt på rätt plats och vid rätt tillfälle. Processen för kunskapshantering möjliggör väl underbyggda beslut, och förbättrar effektiviteten genom att reducera behovet av att "återupptäcka kunskap". Se även data-bli-information-bli-kunskap-bli-visdom; system för hantering av tjänsteinformation.
known error	känt fel	<i>(ITIL Service Operation)</i> A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Ett problem med en dokumenterad grundorsak och tillfällig lösning. Kända fel skapas och hanteras genom hela sin livscykel av problemhantering. Kända fel kan också identifieras av utvecklingsteam eller leverantörer.
known error database (KEDB)	känt fel-databas	<i>(ITIL Service Operation)</i> A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En databas som innehåller registerposter med alla kända fel. Databasen skapas av problemhantering och används av incidenthantering och problemhantering. Databasen kan vara en del av system för konfigurationshantering eller kan lagras någon annan stans som en del av a systemet för hantering av tjänsteinformation.
known error record	känt fel-post	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	<i>(ITIL - Tjänstedrift)</i> En registerpost som innehåller detaljerna hos ett känt fel. Varje post dokumenterar livscykeln hos ett känt fel, inklusive status, grundorsak och tillfällig lösning. I vissa implementationer dokumenteras känt fel med hjälp av ytterligare fält i ett problemregister.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
lifecycle	livscykel	<p>The various stages in the life of an IT service, configuration item, incident, problem, change etc. The lifecycle defines the categories for status and the status transitions that are permitted. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize • The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration • The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc. 	<p>Livscykeln beskriver de olika stadierna i en IT-tjänsts, konfigurationsenhets, incidents, problems eller en förändrings liv. Livscykeln definierar kategorierna för status och vilka statusövergångar som är tillåtna. Till exempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Livscykeln hos en applikation omfattar krav, utformning, bygga, driftsättning, drift och optimering. • Den expanderade incidentlivscykeln omfattar upptäcka, diagnostisera, reparation, återställning och tillbakaläggning. • Livscykeln hos en server kan omfatta: beställning, leverans, i test och produktionssättning och utfasning.etc.
line of service (LOS)	tjänstegren	<p><i>(ITIL Service Strategy)</i> A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.</p>	<p><i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En kärntjänst eller tjänstepaket som har flera tjänstealternativ. En tjänstegren hanteras av en tjänsteägare och varje tjänstealternativ är utformat för att stödja ett specifikt marknadssegment.</p>
live	i produktion	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.</p>	<p><i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Syftar på en IT-tjänst eller en konfigurationsenhet som är driftsatt och används för att leverera en tjänst till en kund.</p>

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
live environment	produktionsmiljö	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En kontrollerad miljö som innehåller konfigurationsenheter i produktion som används för att leverera IT-tjänster till kunder.
maintainability	underhållbarhet	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett mått på hur snabbt och effektivt en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst kan återställas till normalt drift efter ett fel. Underhållbarhet mäts och rapporteras ofta som MTRS. Termen används också vid utveckling av mjukvara och IT-tjänster för att lätt kunna förändras eller repareras.
major incident	allvarlig incident	<i>(ITIL Service Operation)</i> The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den högsta kategorin av påverkan som en incident kan ha. En allvarlig incident resulterar i ett stort avbrott i verksamheten.
manageability	hanterbarhet	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Ett informellt måttetal som säger hur enkelt och effektivt en IT-tjänst eller annan komponent kan hanteras.
management information	ledningsinformation	Information that is used to support decision making by managers. Management information is often generated automatically by tools supporting the various IT service management processes. Management information often includes the values of key performance indicators, such as 'percentage of changes leading to incidents' or 'first-time fix rate'.	Information som används för att stödja chefer i deras beslutsfattande. Ledningsinformation genereras ofta automatiskt av verktyg som stödjer de olika processerna inom hantering av IT-tjänster. Ledningsinformation består ofta av nyckeltal relaterat till företaget så som "Procent av förändringar som leder till incidenter" eller "första gången rätt".

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
management information system (MIS)	system för ledningsinformation	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En uppsättning verktyg, data och information som används att stödja processer eller funktioner. Exempel inkluderar informationssystem för tillgänglighetshantering och system för leverantörs och kontraktinformation. Se även system för hantering av tjänsteinformation.
Management of Risk (M_o_R®)	hantering av risk	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. See www.mor-officialsite.com for more details.	OGC-metod för att hantera risker. Hantering av risk omfattar alla <i>aktiviteter</i> som krävs för att identifiera och kontrollera exponeringen för risker som kan påverka en organisations möjlighet att nå sina verksamhetsmål. Se även www.mor-officialsite.com för mer detaljer.
management system	ledningssystem	The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization or part of an organization can achieve its objectives. This term is also used with a smaller scope to support a specific process or activity – for example, an event management system or risk management system. See also system.	Ett ramverk bestående av policy, processer, funktioner, standards, riktlinjer och verktyg som säkerställer att en organisation eller del av organisation uppnår sina mål. Termen används i sammanhang med en mindre omfattning för att stödja en specifik process eller aktivitet t.ex. händelsehantering eller system för riskhantering. Se även system.
manual workaround	manuell tillfällig lösning	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A workaround that requires manual intervention. Manual workaround is also used as the name of a recovery option in which the business process operates without the use of IT services. This is a temporary measure and is usually combined with another recovery option.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En tillfällig lösning som kräver manuell hantering. Termen avser också en situation då verksamheten får arbeta manuellt utan stöd av IT-tjänster. Detta är en temporär åtgärd och kombineras vanligen med ett annat återställningsval.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
marginal cost	marginalkostnad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ökning eller minskning av kostnaden för att producera ytterligare en, eller en mindre, enhet – t.ex. att stödja ytterligare en användare.
market space	marknadsutrymme	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Opportunities that an IT service provider could exploit to meet the business needs of customers. Market spaces identify the possible IT services that an IT service provider may wish to consider delivering.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Möjligheter som en IT-tjänsteleverantör kan utnyttja för att tillgodose kundernas verksamhetsbehov. Marknadsutrymmet identifierar de möjliga IT-tjänster som en IT-tjänsteleverantör kan överväga att leverera.
maturity	mognad	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Ett mått på tillförlitlighet, effektivitet och verkningsgrad hos en process, funktion, organisation etc. De mest mogna processerna och funktionerna överensstämmer formellt med verksamhetsmålen och strategin samt stöds av ett ramverk för kontinuerlig förbättring.
maturity level	mognadsnivå	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	En namngiven nivå i en mognadsmodell, till exempel Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.
mean time between failures (MTBF)	medeltid mellan fel	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett mätetal för att mäta och rapportera tillförlitlighet. Medeltid mellan fel är den genomsnittliga tid som en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst kan utföra sin överenskomna funktion utan avbrott. Den mäts från det att konfigurationsenheten eller IT-tjänsten startar tills den stannar på grund av fel.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
mean time between service incidents (MTBSI)	medelavbrottsfrekvens	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett måttal för att mäta och rapportera tillförlitlighet. Medelavbrottsfrekvens är medeltiden mellan driftsstopp för ett system eller en IT-tjänst. Medelavbrottsfrekvens är lika med Medeltid mellan fel + Medelavbrottstid.
mean time to repair (MTTR)	medelreparationstid	The average time taken to repair an IT service or other configuration item after a failure. MTTR is measured from when the configuration item fails until it is repaired. MTTR does not include the time required to recover or restore. It is sometimes incorrectly used instead of mean time to restore service.	Den genomsnittliga tidsåtgången för att reparera en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst efter ett fel. Medelreparationstid mäts från det att en konfigurationsenhet går ned (pga. fel) tills dess att felet är åtgärdat. Medelreparationstid inkluderar inte tiden som krävs för att återställa eller tillbakalägga. Medelreparationstid används ibland inkorrekt istället för medelavbrottstid.
mean time to restore service (MTRS)	medelavbrottstid	The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. <i>See also</i> maintainability; mean time to repair.	Den genomsnittliga tidsåtgången för att återställa en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst efter ett fel. Medelavbrottstid mäts från det att en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst går ner (p.g.a. fel) tills allt är återställt och normal funktion återupprättad. <i>Se även</i> underhållbarhet; medelreparationstid.
metric	mätetal	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Något som mäts och rapporteras som underlag för att hantera en process, IT-tjänst eller aktivitet. <i>Se även</i> nyckeltal.
middleware	mellanprogram	<i>(ITIL Service Design)</i> Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. <i>See also</i> commercial off the shelf.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Mjukvara som kopplar ihop två eller flera mjukvarukomponenter eller applikationer. Mellanprogram köps ofta från en leverantör istället för att egenutvecklas av IT-tjänsteleverantören. <i>Se även</i> kommersiell programvara.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
mission	uppdrag	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done. <i>See also</i> vision.	En kort men fullständig beskrivning av det övergripande syftet och avsikterna i en organisation. Den beskriver vad som skall uppnås men inte hur detta skall göras. <i>Se även</i> vision.
model	modell	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	En presentation/modell av ett system, en process, en IT-tjänst, en konfigurationsenhet etc. som används för att förstå och förutsäga framtida beteenden.
modelling	modellering	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.	En metod som används för att förutsäga framtida beteende hos ett system, en process, en IT-tjänst eller en konfigurationsenhet etc. modellering används ofta inom ekonomihantering, kapacitetshantering och tillgänglighetshantering.
monitor control loop	övervakningskontroll	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Övervakning av resultatet från en uppgift, process, IT-tjänst eller en konfigurationsenhet. Resultatet jämförs med en fördefinierad norm och lämplig åtgärd vidtas baserat på jämförelsen.
monitoring	övervakning	<i>(ITIL Service Operation)</i> Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Återkommande övervakning av en konfigurationsenhet, en IT-tjänst eller en process för att upptäcka händelser och för att säkerställa att nuvarande status är känd.
near-shore	near shore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. <i>See also</i> offshore; onshore.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Tillhandahållande av tjänster från ett land i närheten av kunden. Det kan handla om leverans av IT-tjänster eller av stödjande funktioner som servicedesk. <i>Se även</i> onshore, offshore.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
net present value (NPV)	nuvärde	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. See also internal rate of return; return on investment.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En metod som används för att ge underlag för beslut om förvärv av fast egendom. Nuvärde jämför kapitalströmmarna in och ut. Positivt nuvärde indikerar att en investering är värd att genomföra. Se även intern avkastningsfaktor, avkastning på investering.
normal change	normal förändring	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En förändring som varken är en akut förändring eller en standardförändring. Normal förändring följer de definierade stegen i förändringshanteringsprocessen.
normal service operation	normal tjänstedrift	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Ett drifttillstånd där tjänster och konfigurationsenheter fungerar inom överenskomna tjänste- och drift nivåer.
notional charging	upplysande debitering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real charging.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En metod för att ta betalt för IT-tjänster. Kundens kostnad beräknas och kunden informeras, men inga pengar transfereras. Upplysande debitering införs ibland för att säkerställa att kunderna inser vilka kostnader användandet av IT-tjänster medför eller som ett steg i att införa riktig debitering.
objective	mål	The outcomes required from a process, activity or organization in order to ensure that its purpose will be fulfilled. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term is also informally used to mean a requirement.	Resultatet som krävs av en process, aktivitet eller organisation för att säkerställa att dess syfte uppfylls. Mål är ofta uttryckta i mätbara riktmärken. Termen används också informellt för att avse krav.
off the shelf	färdigköpt	See commercial off the shelf.	Se kommersiell programvara.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
Office of Government Commerce (OGC)	Office of Government Commerce (OGC) (Kommerskollegium i Storbritannien)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See www.cabinetoffice.gov.uk	OGC (tidigare ägare av Best Management Practice) och dess funktioner har flyttat in till The Cabinet Office som en del av HM Government. Se www.cabinetoffice.gov.uk
offshore	offshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Tillhandahållande av tjänster från en plats utanför det land där kunden är baserad, ofta på en annan kontinent. Det kan vara att tillhandahålla en IT tjänst, eller stödjande funktioner såsom en servicesdesk. Se även near shore; onshore.
onshore	onshore	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a location within the country where the customer is based. See also near-shore; offshore.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Tillhandahållande av tjänster från en plats inom det land där kunden är baserad. Se även offshore, near-shore.
operate	fungera, handha	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.	Att prestera som förväntat. En process eller en konfigurationsenhet sägs fungera om den levererar det efterfrågade resultatet. Fungera är en översättning av det engelska ordet operate, som också kan betyda "att drifta", där att "drifta" eller handha en dator innebär att utföra de dagliga verksamheter som krävs för att den ska fungera som förväntat.
operation	drift	<i>(ITIL Service Operation)</i> Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den dagliga driften av en IT-tjänst, ett system eller en konfigurationsenhet. Det engelska ordet "operation" kan också översättas med operation i betydelsen aktivitet eller åtgärd på svenska, dvs. att utföra en i förväg definierad aktivitet eller transaktion. T.ex. att sätta i ett magnetband, att ta emot pengar vid ett försäljningsställe eller att läsa data från en diskenhet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
operational	operativ	The lowest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Operational activities include the day-to-day or short-term planning or delivery of a business process or IT service management process. The term is also a synonym for live.	Den lägsta av tre nivåer för planering och leverans (strategisk, taktisk, operativ). Operativa aktiviteter inkluderar daglig eller kortsiktig planering eller leverans av verksamhetsprocesser eller processer för hantering av IT-tjänster. Termen är också synonym med pågående.
operational cost	driftskostnad	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). See also capital expenditure.	Den kostnad som är ett resultat av driften av IT-tjänsterna. Det handlar ofta om upprepade betalningar till exempel personalkostnader, hårdvaruunderhåll och elektricitet. Andra svenska termer är nukostnad (ofta använt inom nationalekonomi) eller kostnader för den löpande verksamheten. Se även förvärv av fast egendom.
operational expenditure (OPEX)	kostnader för den löpande verksamheten	See operational cost.	Se driftskostnad.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
operational level agreement (OLA)	överenskommelse om driftsnivå	<p>(<i>ITIL Continual Service Improvement</i>) (<i>ITIL Service Design</i>) An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider's delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times • Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times. <p>See also service level agreement.</p>	<p>(<i>ITIL Tjänsteutformning</i>)(<i>ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring</i>) En överenskommelse mellan en IT-tjänsteleverantör och annan part i samma organisation. En överenskommelse om driftsnivå stödjer IT-tjänsteleverantörens leverans av IT-tjänster till kunder. Överenskommelsen definierar de varor eller tjänster som skall levereras och det ansvar som tillkommer båda parter. En överenskommelse om driftsnivå kan till exempel vara</p> <ul style="list-style-type: none"> • ett avtal mellan IT-tjänsteleverantören och inköpsavdelningen om att skaffa hårdvara inom överenskommen tid • ett avtal mellan servicedesk och en supportgrupp om att komma med lösningar på incidenter inom överenskommen tid. <p>Se även överenskommelse om tjänstenivå.</p>
operations bridge	driftcentral	(<i>ITIL Service Operation</i>) A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	(<i>ITIL Tjänstdrift</i>) En fysisk plats där IT-tjänster och IT-infrastruktur övervakas och administreras.
operations control	driftskontroll	See IT operations control.	Se kontroll av IT-drift.
operations management	driftshantering	See IT operations management.	Se styrning av IT-drift.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
opportunity cost	alternativkostnad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En kostnad som används som en jämförelse vid beslut mellan olika investeringsalternativ. Alternativkostnad representerar den intäkt som skulle ha genererats om resursen använts på ett annat sätt. Alternativkostnad för att köpa en ny server kan till exempel innebära att en tjänsteförbättring, som pengarna annars hade använts till, inte genomförs. Alternativkostnadsanalys används i beslutsprocessen men betraktas inte som en faktisk kostnad i ekonomiska rapporter.
optimize	optimera	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Granska, planera och begära förändringar för att få ut maximal effektivitet och verkningsgrad från en process, en konfigurationsenhet, en applikation etc.
organization	organisation	A company, legal entity or other institution. The term is sometimes used to refer to any entity that has people, resources and budgets – for example, a project or business unit.	Ett företag, en legal enhet eller annan institution.. Termen organisation används ibland för alla enheter med människor, resurser och budget, till exempel ett projekt eller en verksamhetsenhet.
outcome	resultat	The result of carrying out an activity, following a process, or delivering an IT service etc. The term is used to refer to intended results as well as to actual results. <i>See also</i> objective.	Utfallet av en aktivitet eller en process; leveransen av en IT-tjänst etc. Termen används för att åsyfta avsett resultat, såväl som faktiskt resultat. <i>Se även</i> mål.
outsourcing	outsourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Användandet av en extern tjänsteleverantör för att hantera IT-tjänster. <i>Se även</i> tjänsteförsörjning.
overhead	omkostnader	<i>See</i> indirect cost.	Se indirekt kostnad.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
pain value analysis	smärtvärdesanalys	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En metod för att bestämma hur ett eller flera problem påverkar verksamheten. Den formel som används för att beräkna smärtvärdet tar med följande faktorer i beräkningen: antalet användare som påverkas, längden på avbrottet, påverkan på varje användare och kostnaden för verksamheten (om känd).
Pareto principle	paretoprincipen	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En metod för att prioritera aktiviteter. Paretoprincipen säger att 80% av värdet av en aktivitet skapas med 20% av arbetet. Paretoanalys används också i problemhantering för att prioritera möjliga problemorsaker för utredning.
partnership	partnerskap	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. <i>See also</i> value network.	En relation mellan två organisationer som innebär att de arbetar tätt tillsammans för att uppnå gemensamma mål och fördelar. IT-tjänsteleverantören skall ha ett partnerskap med verksamheten och med tredje part om denne är viktig för leveransen av IT-tjänster. <i>Se även</i> värdenätverk.
passive monitoring	passiv övervakning	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. <i>See also</i> active monitoring.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Övervakning av en konfigurationsenhet, en IT-tjänst eller en process som förlitar sig på larm eller meddelande för att fastställa nuvarande status hos objektet. <i>Se även</i> aktiv övervakning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
pattern of business activity (PBA)	mönster i verksamhetsaktiviteter	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. See also user profile.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En profil över arbetsbelastning hos en eller flera verksamhetsaktiviteter. Dessa mönster används för att hjälpa IT-tjänsteleverantören förstå och planera för olika nivåer av verksamhetsaktiviteter. Se även användarprofil.
percentage utilization	procentuellt utnyttjande	<i>(ITIL Service Design)</i> The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Den tid som en komponent används inom en given tidsperiod. Om till exempel en CPU används 1800 sekunder under en entimmes period, är dess procentuella nyttjandegrad 50%.
performance	prestanda	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Ett mått på vad ett system, en person, ett team, en process eller en IT-tjänst åstadkommer eller levererar.
performance management	prestandahantering	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Aktiviteter som säkerställer att något uppnår sina förväntade resultat på ett effektivt och konsekvent sätt.
pilot	pilot	<i>(ITIL Service Transition)</i> A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. See also change evaluation; test.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Ett begränsat användande av en IT-tjänst, release eller process i produktionsmiljön. En pilot används för att minska riskerna och få återkoppling från användare, samt för att söka godkännande. Se även test; förändringsutvärdering.
plan	plan	A detailed proposal that describes the activities and resources needed to achieve an objective – for example, a plan to implement a new IT service or process. ISO/IEC 20000 requires a plan for the management of each IT service management process.	Ett detaljerat förslag som beskriver de aktiviteter och resurser som behövs för att uppnå ett mål, till exempel en plan för att implementera en ny IT-tjänst eller process. ISO/IEC 20000 kräver en plan för hur varje process för Hantering av IT-tjänster ska hanteras.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Plan-Do-Check-Act	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. Plan – design or revise processes that support the IT services; Do – implement the plan and manage the processes; Check – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; Act – plan and implement changes to improve the processes.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En cykel med fyra faser för processhantering, tillägnad Edward Deming. Plan – Do – Check – Act kallas också för Deming-cykeln. Plan: Utforma eller revidera processer som stödjer IT-tjänster. Do: Implementera planen och hantera processerna. Check: Mäta processerna och IT-tjänsterna, jämför med mål och producera rapporter. Act: Planera och implementera förändringar för att förbättra processerna.
planned downtime	planerad nedtid	<i>(ITIL Service Design)</i> Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. <i>See also</i> change window; downtime.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Överenskommen tid när en IT-tjänst inte kommer att vara tillgänglig. Planerad nedtid används ofta för underhåll, uppgraderingar och testning. <i>Se även</i> förändringsfönster; nedtid.
planning	planering	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	En aktivitet som ansvarar för att skapa en eller flera planer, till exempel kapacitetsplanering.
policy	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.	Formellt dokumenterade förväntningar och avsikter gällande hantering och administration. Policy används för att styra beslut, för att säkerställa konsekvent och lämplig utveckling och implementation av processer, standarder, aktiviteter, IT-infrastruktur etc.
portable facility	flyttbar byggnad	<i>(ITIL Service Design)</i> A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. <i>See also</i> fixed facility; recovery option.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En prefabricerad anläggning eller ett stort fordon som tillhandahålls av tredje part och flyttas till en plats vid behov enligt kontinuitetsplan för IT-tjänster. <i>Se även</i> återställningsval; fast byggnad.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
post-implementation review (PIR)	granskning efter införande	A review that takes place after a change or a project has been implemented. It determines if the change or project was successful, and identifies opportunities for improvement.	En uppföljning och granskning som äger rum efter att en förändring eller ett projekt har implementerats. En granskning efter införande bestämmer om förändringen eller projektet var framgångsrikt och identifierar möjligheter till förbättring.
practice	praxis	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. See also best practice.	En sätt att arbeta eller ett sätt på vilket ett jobb måste utföras. Termen kan inkludera aktiviteter, processer, funktioner, standarder och riktlinjer. Se även bästa praxis.
prerequisite for success (PFS)	krav för framgång	An activity that needs to be completed, or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a plan or process. It is often an output from one process that is a required input to another process.	En aktivitet som måste slutföras eller ett villkor som måste uppfyllas för att genomföra eller utföra en framgångsrik implementation av en plan eller process. Termen innebär ofta resultatet av en process som krävs som indata till en annan process.
pricing	prissättning	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Den aktivitet som fastställer hur mycket kunderna skall betala.
PRINCE2®	PRINCE2	See PProjects IN Controlled Environments.	Se PRoJects IN Controlled Environments.
priority	prioritet	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning) (ITIL Tjänstedrift)</i> En kategori som används för att identifiera den relativa betydelsen av en incident, ett problem eller en förändring. Prioriteten baseras på påverkan och brådska och används för att bestämma tidsramen för de åtgärder som måste genomföras. Överenskommelsen om tjänstenivå kan till exempel säga att incidenter med prioritet 2 måste åtgärdas inom 12 timmar.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
proactive monitoring	proaktiv övervakning	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. <i>See also</i> reactive monitoring.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Övervakning som tittar på mönster i händelser för att förutsäga tänkbara framtida fel. <i>Se även</i> reaktiv övervakning.
proactive problem management	proaktiv problemhantering	<i>(ITIL Service Operation)</i> Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Är en del av processen för problemhantering. Målet med proaktiv problemhantering är att identifiera problem som annars kunde ha missats. Proaktiv problemhantering analyserar incidentposter och använder data som samlats in av andra processer för hantering av IT-tjänster för att identifiera trender eller signifikanta problem.
problem	problem	<i>(ITIL Service Operation)</i> A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En orsak till en eller flera incidenter. Orsaken är vanligtvis inte känd vid tidpunkten när problemposten skapas. Problemhanteringsprocessen ansvarar för fortsatt undersökning.
problem management	problemhantering	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den process som hanterar livscykeln hos alla problem. Problemhantering förhindrar proaktivt incidenter från att uppstå och att minimera påverkan från de incidenter som inte kan förhindras.
problem record	problem-post	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En registerpost som innehåller detaljer om ett problem. Varje problem-post dokumenterar livscykeln för ett enskilt problem.
procedure	procedur	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. <i>See also</i> work instruction.	Ett dokument som innehåller de steg som krävs för en aktivitet. Definitionsmässigt är en procedur en del av en process. <i>Se även</i> arbetsinstruktion.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
process	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. It may include any of the roles, responsibilities, tools and management controls required to reliably deliver the outputs. A process may define policies, standards, guidelines, activities and work instructions if they are needed.	En strukturerad uppsättning aktiviteter som är utformade för att uppfylla ett specifikt mål. En process utför ett eller flera bestämda, inmatade värden och skapar ett bestämt resultat. En process kan inkludera de roller, ansvar, verktyg och ledningskontroll som krävs för att kunna leverera tillförlitliga resultat. En process kan fastställa policy, standarder, riktlinjer, aktiviteter och arbetsinstruktioner om det behövs.
process control	processkontroll	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Den aktivitet som används för att planera och styra en process med målet utföra processen med hög verkningsgrad, på ett effektivt och konsekvent sätt.
process manager	processansvarig	A role responsible for the operational management of a process. The process manager's responsibilities include planning and coordination of all activities required to carry out, monitor and report on the process. There may be several process managers for one process – for example, regional change managers or IT service continuity managers for each data centre. The process manager role is often assigned to the person who carries out the process owner role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Den roll som ansvarar för operationell hantering av en process. En processansvarigs ansvar omfattar planering och samordning av alla aktiviteter som krävs för att utföra, övervaka och rapportera om en process. En process kan ha flera processansvariga, till exempel regionala förändringsansvariga eller ansvariga för IT-tjänsternas kontinuitet för varje datacenter. Rollen som processansvarig är ofta knuten till den person som innehar rollen som processägare, men de två rollerna kan vara uppdelade i större organisationer.
process owner	processägare	The person who is held accountable for ensuring that a process is fit for purpose. The process owner's responsibilities include sponsorship, design, change management and continual improvement of the process and its metrics. This role can be assigned to the same person who carries out the process manager role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Den person som ansvarar för att en process uppfyller sitt ändamål. Processägarens ansvar omfattar sponsorskap, utformning, förändringshantering och kontinuerliga förbättring av processen och dess mätetal. Rollen kan vara knuten till den person axlar rollen som processansvarig, men de två rollerna kan vara åtskilda i större organisationer.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
production environment	produktionsmiljö	See live environment.	Se live environment.
profit centre	resultatenhet	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En verksamhetsenhet som tar betalt för levererade tjänster. En resultatenhet kan skapas med syftet att göra vinst, täcka kostnader eller göra en förlust. En IT-tjänsteleverantör kan drivas som ett kostnadsställe eller en resultatenhet.
pro-forma	pro forma	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	En mall eller ett dokument som innehåller exempel på data som kommer att ersättas med verkliga värden när dessa blir tillgängliga.
programme	program	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Ett antal projekt eller aktiviteter som planeras och sköts tillsammans för att uppnå ett antal övergripande relaterade mål eller resultat.
project	projekt	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PROjects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See <i>also</i> charter; project management office; project portfolio.	En tillfällig organisation med människor och andra tillgångar som är nödvändiga för att uppnå ett mål eller resultat. Varje projekt har en livscykel som vanligtvis omfattar initiering, planering, genomförande och avslut.. Projekt hanteras vanligen med en formell metod så som Projects IN Controlled Environments (PRINCE2) Eller Project Management Body of Knowledge (PMBOK). Se <i>även</i> godkänd plan; projektkontor och projektportfölj.
project charter	godkänd projektplan	See charter.	Se godkänd plan.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Project Management Body of Knowledge	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	En standard för projektadministration som underhålls och ges ut av Project management Institute. PMBOK står för Project Management Body Of Knowledge. Se www.pmi.org för mer information. Se även PRINCE2.
Project Management Institute (PMI)	Project Management Institute	A membership association that advances the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See www.pmi.org for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	En medlemsorganisation som utvecklar projektledningsyrket genom att fastställa globalt vedertagna standars och certifieringar, samverkande organisationer, ett omfattande forskningsprogram och professionella utvecklingsprogram. PMI är en icke vinstdrivande medlemsorganisation som är representerade i många länder. PMI ger ut och underhåller projektmodellen Project Management Body of Knowledge (PMBOK). Se www.pmi.org för ytterligare information. Se också PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).
project management office (PMO)	projektkontor	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	<i>(ITIL Tjänstedesign) (ITIL Tjänstestrategi)</i> En funktion eller grupp som ansvarar för projekts livscykel. Se även godkänd projektplan och projektportfölj.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
project portfolio	projektportfölj	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. See also charter.	<i>(ITIL Tjänstedesign), (ITIL Tjänstestrategi)</i> . En databas eller en samling strukturerade dokument som används för projektarbete under projektens hela livscykel. Projektportföljen är till för att koordinera projekt och säkerställa att de utförs kostnadseffektivt och följer den planerade tidplanen. Större organisationer har vanligtvis ett projektkontor som definierar och följer upp alla projektportföljen. Projektportföljen är viktig vid hantering av tjänsteportföljen där nya tjänster och omfattande förändringar utförs som projekt. Se även godkänd projektplan.
projected service outage (PSO)	beräknat tjänsteavbrott	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Ett dokument som identifierar effekten av planerade förändringar, underhållsaktiviteter och testplaner för överenskomna tjänstenivåer.
Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Projects IN Controlled Environments	The standard UK government methodology for project management. See www.prince-officialsite.com for more information. See also Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	Brittiska regeringens standardmetodik för projekthantering. Se www.prince-officialsite.com ytterligare information. Se även Project Management Body of Knowledge (PMBOK).
qualification	kvalifikation	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. See also validation.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En aktivitet för att säkerställa att IT-infrastrukturen är lämplig och korrekt konfigurerad för att stödja en applikation eller IT-tjänst. Se även validering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
quality	kvalitet	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. <i>See also</i> quality management system.	Förmågan hos en produkt, tjänst eller process att tillhandahålla det avsedda värdet. En hårdvarukomponent kan till exempel anses vara av hög kvalitet om den presterar som väntat och levererar den pålitlighet som krävs. Processkvalitet kräver också en förmåga att övervaka verkningsgrad och effektivitet och kunna förbättra dem vid behov. <i>Se även</i> kvalitetsledningssystem.
quality assurance (QA)	kvalitetssäkring	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den process som säkerställer att kvaliteten hos en tjänst, process eller tjänstetillgång har avsett värde. Kvalitetssäkring refererar också till att en funktion eller ett team har utfört kvalitetssäkring. Processen beskrivs inte detaljerad i ITILs kärnböcker. <i>Se även</i> tjänstvalidering och test.
quality management system (QMS)	kvalitetsledningssystem	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. <i>See also</i> ISO 9000.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> De ramverk av policy, processer, funktioner, standards, riktlinjer och verktyg som säkerställer att en organisation håller tillräcklig kvalitet för att på ett tillförlitligt sätt uppfylla verksamhetsmål och tjänstenivåer. <i>Se även</i> ISO 9000.
quick win	snabb vinst	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An improvement activity that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort. <i>See also</i> Pareto principle.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En förbättringsaktivitet som förväntas ge avkastning på investeringen inom en kort tidsperiod med en relativt liten kostnad och arbetsinsats. <i>Se även</i> Paretoprincipen.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
RACI	RACI	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> . En modell för att definiera roller och ansvar. RACI står för Responsible (ansvarig), Accountable (ansvarstagande), Consulted (tillfrågad) och Informed (informerad).
reactive monitoring	reaktiv övervakning	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. See also proactive monitoring.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Övervakning som själv vidtar åtgärder vid specifika händelser, till exempel kan ett batchjobb starta automatiskt när ett annat har avslutats eller loggar en incident när ett fel uppstår. Se även proaktiv övervakning.
real charging	reell debitering	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. See also notional charging.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En betalningspolicy som där verkliga pengar överförs från kunden till tjänsteleverantören som betalning för levererad tjänst. Se även upplysande debitering.
reciprocal arrangement	ömsesidigt återställningsarrangemang	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett återställningsval. En överenskommelse mellan två organisationer att dela resurser om en kris skulle uppstå, till exempel anläggning för höghastighetsutskrifter eller dela yta i en datorhall.
record	registerpost	A document containing the results or other output from a process or activity. Records are evidence of the fact that an activity took place and may be paper or electronic – for example, an audit report, an incident record or the minutes of a meeting.	Ett dokument som innehåller resultat från en process eller aktivitet. Registerposter är bevis på att en aktivitet har ägt rum och kan vara i elektronisk form eller i pappersform, till exempel en revisionsrapport, en incidentpost eller mötesanteckningar.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
recovery	återställning	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstedrift)</i> Att låta en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst återgå till ett tidigare fungerande läge. Återställning av en IT-tjänst inkluderar ofta återställning av data till ett känt konsistent läge. Efter återställning kan ytterligare steg krävas innan IT-tjänsten kan göras tillgänglig för användare (återställning).
recovery option	återställningsval	<i>(ITIL Service Design)</i> A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En strategi för vilka åtgärder som ska vidtas vid ett serviceavbrott. Vanligt förekommande strategier är: gör ingenting, manuell tillfällig lösning, ömsesidigt arrangemang, stegvis återställning, mellanliggande återställning, snabb återställning och omedelbar återställning. Återställningsval kan använda sig av särskilt avsatta anläggningar eller tredje parts anläggning som användas av flera verksamheter.
recovery point objective (RPO)	målsättning för återställning av data	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstedrift)</i> Den maximalt acceptabla mängden av dataförlust som tillåts vid en återställning av en IT-tjänst efter ett avbrott. Målsättning för återställning av data uttrycks som en tidsrymd före ett avbrott. Om målsättningen är satt till en dag, krävs det till exempel daglig säkerhetskopiering. Med daglig säkerhetskopiering kan upp till 24 timmars data tillåtas gå förlorad. Målsättningar för återställning av data för varje IT-tjänst ska förhandlas, överenskommas, dokumenteras och användas som krav IT-tjänsternas tjänsteutformning och kontinuitetsplaner.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
recovery time objective (RTO)	målsättning för återställningstid	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. See also business impact analysis.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstedrift)</i> Den längsta tillåtna tiden för att återställa en IT-tjänst efter ett avbrott. Tjänstenivån som skall tillhandahållas kan vara lägre än normala riktvärden för tjänstenivå. Målsättning för återställningstid för varje IT-tjänst skall förhandlas, överenskommas och dokumenteras. Se även konsekvensanalys av verksamheten.
redundancy	redundans	<i>(ITIL Service Design)</i> Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Användning av en eller flera extra konfigurationsenheter för att få högre feltolerans. Synonym för feltolerans. Termen har också en allmän innebörd av föråldrad eller uttjänt.
relationship	relation	A connection or interaction between two people or things. In business relationship management, it is the interaction between the IT service provider and the business. In service asset and configuration management, it is a link between two configuration items that identifies a dependency or connection between them. For example, applications may be linked to the servers they run on, and IT services have many links to all the configuration items that contribute to that IT service.	En förbindelse eller interaktion mellan två människor eller saker. I hantering av verksamhetsrelationer handlar det om interaktionen mellan IT-tjänsteleverantören och verksamheten. I hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer är det fråga om en länk mellan två konfigurationsenheter som identifierar ett beroende och kopplingen dem emellan. Applikationer kan till exempel länkas till de servrar där de körs och IT-tjänster kan ha många länkar, en till varje konfigurationsenhet som ingår i tjänsten.
relationship processes	relationsprocesser	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	Gruppen av processer inom ISO/IEC 20000 som omfattar hantering av verksamhetsrelationer och leverantörshantering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
release	release	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En eller flera förändringar inom en IT-tjänst som byggs, testas och produktionssätts tillsammans. En enskild release kan bestå av hårdvara, mjukvara, dokumentation, processer och andra komponenter.
release and deployment management	release- och driftsättningshantering	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den process som ansvarar för planering, schemaläggning och kontroll av att bygga, testa och produktionssätta releaser, och för att leverera den nya funktionalitet som krävs av affärsverksamheten samtidigt som integriteten i befintliga tjänster upprätthålls.
release identification	releaseidentifiering	<i>(ITIL Service Transition)</i> A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En namnkonvention som används för att unik identifiering av en release. Identifikationen inkluderar vanligtvis en referens till konfigurationsenheten och ett versionsnummer, till exempel Microsoft Office 2010 SR2.
release management	releasehantering	See release and deployment management.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Se release- och driftsättningshantering.
release package	releasepaket	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En uppsättning av konfigurationsenheter som byggs, testas och implementeras som en release. Ett releasepaket består av en eller flera releaseenheter.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
release record	releasepost	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En registerpost som definierar innehållet i en release. En releasepost har relationer till alla konfigurationsenheter som påverkas av releasen. Releaseposter kan återfinnas i system för konfigurationshantering eller någon annanstans inom systemet för kunskapshantering.
release unit	releaseenhet	<i>(ITIL Service Transition)</i> Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Komponenter i en IT-tjänst som vanligtvis lanseras tillsammans. En releaseenhet inkluderar normalt ett tillräckligt antal komponenter för att utföra en användbar funktion. Den kan till exempel vara en PC, inklusive hårdvara, mjukvara, licenser och dokumentation etc. En annan releaseenhet kan vara en komplett löneapplikation, inklusive IT-driftprocedurer och användarutbildning.
release window	releasefönster	See change window.	Se förändringsfönster.
reliability	tillförlitlighet	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Ett mått på hur länge en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst kan utföra sin överenskomna funktion utan avbrott. Det mäts vanligtvis som MTBF eller MTBSI. Termen kan också användas för att uttrycka hur sannolikt det är att en process eller funktion etc. kommer att leverera begärt resultat. Se även tillgänglighet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
remediation	rekonstruktion	<i>(ITIL Service Transition)</i> Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Aktiviteter som utförs för att återställa efter en misslyckad förändring eller release. Rekonstruktion kan omfatta återkallande, verkställande av kontinuitetsplan eller andra aktiviteter skapade för att verksamhetsprocessen skall kunna fortsätta.
repair	reparation	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Ersättning eller korrigerig av en felande konfigurationsenhet.
request for change (RFC)	förändringsförfrågan	<i>(ITIL Service Transition)</i> A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En formell förfrågan om en förändring. Den innehåller detaljer om den föreslagna förändringen och kan registreras på papper eller elektroniskt. Termen används ofta felaktigt för att åsyfta förändringspost eller själva förändringen.
request fulfilment	tillgodoseende av begäran	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den process som hanterar livscykeln för alla tjänsteförfrågningar.
request model	förfrågningsmodell	<i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). See also request fulfilment.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> . En repeterbar modell för att hantera en viss kategori av tjänsteförfrågningar. En förfrågningsmodell definierar specifika och överenskomna steg som skall följas för en viss kategori av tjänsteförfrågan. En förfrågningsmodell kan vara mycket enkel, utan något krav på godkännande (t.ex. återställning av lösenord), eller kan vara komplex med många steg som kräver godkännande (t.ex. beställning av en existerande tjänst) Se även tillgodoseende av begäran.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
requirement	krav	<i>(ITIL Service Design)</i> A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. <i>See also</i> statement of requirements.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett formellt uttalande av vad som behövs, till exempel <i>tjänstenivåkrav</i> , <i>projektkrav</i> eller krav på vad som ska komma ut av en process. <i>Se även</i> kravspecifikation.
resilience	tålighet	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. <i>See also</i> fault tolerance.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Förmågan hos en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst att motstå fel eller att snabbt återskapas efter ett fel. En armerad kabel kan till exempel vara tålig när den utsätts för belastning. <i>Se även</i> feltolerans.
resolution	åtgärd, åtgärda	<i>(ITIL Service Operation)</i> Action taken to repair the root cause of an incident or problem, or to implement a workaround. In ISO/IEC 20000, resolution processes is the process group that includes incident and problem management.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En aktivitet som tar itu med grundorsaken till en incident eller ett problem eller implementerar en tillfällig lösning. Inom ISO/IEC 20000 är åtgärdsprocesserna den processgrupp som inkluderar incident- och problemhantering.
resolution processes	åtgärdsprocesser	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	Den processgrupp inom ISO/IEC 20000 som omfattar incidenthantering och problemhantering.
resource	resurs	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. <i>See also</i> capability; service asset.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En allmän term som inkluderar IT-infrastruktur, människor, pengar och allt annat som kan behövas för att leverera en IT-tjänst. Resurser anses vara tillgångar för en organisation. <i>Se även</i> förmåga; tjänstetillgång.
response time	svarstid	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.	Ett mått på den tid det tar att utföra en operation eller transaktion. Termen används i kapacitetshantering som ett mått på prestanda hos IT-infrastrukturen och i incidenthantering som ett mått på tiden det tar att svara i telefon eller starta diagnostisering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
responsiveness	svarsförmåga	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.	Ett mått på den tid det tar att svara på någonting. Det kan handla om svarstid hos en transaktion eller hur snabbt en IT-tjänsteleverantör svarar på en incident eller förändringsbegäran etc.
restoration of service	tillbakaläggning av tjänst	See restore.	Se lägga tillbaka.
restore	lägga tillbaka	<i>(ITIL Service Operation)</i> Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Att vidta åtgärder för att åter leverera en IT-tjänst till användarna efter reparation och återställning av en incident. Detta är det primära målet hos incidenthantering.
retire	pensionera	<i>(ITIL Service Transition)</i> Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Att permanent ta bort en IT-tjänst eller annan konfigurationsenhet från produktionsmiljön. Pensionerad är ett stadium i livscykeln hos många konfigurationsenheter.
return on assets (ROA)	avkastning på tillgång	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. See also return on investment.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett mått på lönsamheten för en affärsenhet eller organisation. Avkastning på tillgång beräknas genom att dividera det årliga nettoresultatet med det totala värdet av tillgångarna. Se även avkastning på investering.
return on investment (ROI)	avkastning på investering	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. See also net present value; value on investment.	<i>(ITIL Tjänstestrategi) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Ett mått på den förväntade nyttan med en investering. I sin enklaste form består den av nettovinsten dividerat med nettovärdet hos den investerade tillgången. Se även nuvärde; investeringsvärde.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
return to normal	återgång till normal drift	<i>(ITIL Service Design)</i> The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En fas i kontinuitetsplan för IT-tjänster under vilken den normala driften återetableras. Om till exempel ett alternativt datacenter har använts, förflyttas driften tillbaka till det primära datacentret i denna fas och möjligheten att anropa en Kontinuitetsplan för IT-tjänster återskapas.
review	granskning	An evaluation of a change, problem, process, project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the lifecycle, and especially after closure. The purpose of a review is to ensure that all deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. <i>See also</i> change evaluation; post-implementation review.	En utvärdering av en förändring, ett problem, en process, eller ett projekt etc. Granskning utförs vanligtvis vid fördefinierade punkter i livscykeln och speciellt efter en stängning. Syftet med en utvärdering är att säkerställa att alla leveranser har utförts och att identifiera möjligheter till förbättringar. <i>Se även</i> förändringsutvärdering, granskning efter införande.
rights	rättigheter	<i>(ITIL Service Operation)</i> Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Ett berättigande eller tillstånd som ges till en användare eller roll, till exempel rättigheten att modifiera viss data eller auktorisera en förändring.
risk	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. Risk can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	En möjlig händelse som kan orsaka skada eller förlust, eller påverka förmågan att uppnå målen. En risk mäts i sannolikheten för ett hot, sårbarheten hos den tillgång som hotet avser och den påverkan som hotet skulle få om det inträffade. Risk kan också definieras som osäkerhet om resultat och kan användas för att värdera sannolikhet för positiva såväl som negativa utfall.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
risk assessment	riskbedömning	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 första stegen i riskhantering. Termen innebär att analysera en tillgångs värde för verksamheten, identifiera hot mot denna tillgång och utvärdera hur sårbar varje tillgång är för dessa hot. Riskbedömning kan göras kvantitativt (baserad på numerisk data) eller kvalitativt.
risk management	riskhantering	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. <i>See also</i> risk assessment.	Den process som identifierar, bedömer och kontrollerar risk. Termen riskhantering används även som benämning för den del av riskprocessen som sker efter att risker blivit identifierade och utvärderade som i 'riskutvärdering och hantering'. Processen beskrivs inte detaljerad i ITILs kärnböcker. <i>Se även</i> riskbedömning.
role	roll	A set of responsibilities, activities and authorities assigned to a person or team. A role is defined in a process or function. One person or team may have multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by a single person. Role is also used to describe the purpose of something or what it is used for.	En uppsättning ansvarsområden, aktiviteter och befogenheter som tilldelas en person eller grupp. En roll definieras i en process eller funktion. En person eller grupp kan ha flera roller. Rollerna konfigurationsansvarig och förändringsansvarig kan till exempel utföras av samma person. Roll används också för att beskriva syftet med något eller vad det används för.
root cause	grundorsak	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den underliggande eller ursprungliga orsaken till en incident eller ett problem.
root cause analysis (RCA)	analys av grundorsak	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. <i>See also</i> service failure analysis.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En aktivitet som identifierar grundorsaken bakom en incident eller ett problem. Analysen koncentreras oftast till fel i IT-infrastrukturen. <i>Se även</i> analys av tjänsteavbrott.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
running costs	löpande kostnader	See operational costs.	Se driftskostnader.
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Amerikansk lag som reglerar finansiell praxis och bolagsstyrning.
scalability	skalbarhet	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	Förmågan hos en IT-tjänst, en process eller en konfigurationsenhet etc. att utföra sin överenskomna funktion när arbetsbelastningen eller omfattningen ändras.
scope	omfattning	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.	Den gräns eller utsträckning inom vilken en process, procedur, certifiering eller ett kontrakt etc. fortfarande gäller. Omfattningen av förändringshantering kan till exempel innefatta alla IT-tjänster i produktion och deras relaterade konfigurationsenhet. Omfattningen av ett ISO/IEC 20000-certifikat kan gälla alla IT-tjänster som levereras från ett visst datacenter.
second-line support	andra linjens support	<i>(ITIL Service Operation)</i> The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den andra nivån av support i en hierarki av supportgrupper involverade i arbetet med att lösa incidenter och med att undersöka problem. Varje nivå har mer kompetens och/eller tid eller andra resurser.
security	säkerhet	See information security management.	Se informationssäkerhetshantering.
security management	säkerhetshantering	See information security management.	Se informationssäkerhetshantering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
security management information system (SMIS)	informationssystem för säkerhetshantering	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En uppsättning verktyg, data och information som används för att stödja informationssäkerhetshantering. Systemet är en del av systemstödet för säkerhetshantering. <i>Se även</i> system för hantering av tjänsteinformation.
security policy	säkerhetspolicy	See information security policy.	Se informationssäkerhetspolicy.
separation of concerns (SoC)	separation of concerns	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.	En metod för att utforma en lösning eller IT-tjänst som bryter ned problemet i delar som kan lösas oberoende av varandra. Metoden separerar "vad" behöver göras från "hur" det skall göras.
server	server	<i>(ITIL Service Operation)</i> A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En dator som är kopplad till ett nätverk och som tillhandahåller mjukvarufunktioner som används av andra datorer.
service	tjänst	A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. <i>See also</i> utility; warranty.	Ett sätt att leverera ett värde till en kund genom att tillhandahålla det resultat som kunden önskar utan att denne behöver stå för specifika kostnader och risker. Begreppet "tjänst" används ibland som synonym för kärntjänst, IT-tjänst eller tjänstepaket. <i>Se även</i> nytta; garanti.
service acceptance criteria (SAC)	kriterier för godkännande av tjänst	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. <i>See also</i> acceptance.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En uppsättning kriterier som ska säkerställa att en IT-tjänst tillgodoser kraven på funktionalitet och kvalitet samt att IT-tjänsteleverantören kan hantera driften för den nya IT-tjänsten när den har blivit produktionsfatt. <i>Se även</i> godkännande.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service analytics	tjänsteanalyser	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En metod som används i bedömningen av en incidents verksamhetspåverkan. Tjänsteanalyser bygger modeller över det inbördes beroendeförhållandet mellan olika konfigurationsenheter och IT-tjänsters beroende av konfigurationsenheter.
service asset	tjänstetillgång	Any resource or capability of a service provider. <i>See also</i> asset.	En förmåga eller resurs hos en tjänsteleverantör. <i>Se även</i> tillgång.
service asset and configuration management (SACM)	hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. <i>See also</i> configuration management system.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den process som ansvarar för att tillgångar som krävs för tjänsteleverans är ordentligt kontrollerade, och att korrekt och pålitlig information om dessa tillgångar finns tillgänglig när och där det behövs. Informationen innehåller detaljer om hur tillgångarna är konfigurerade och hur tillgångarna är relaterade till varandra. <i>Se även</i> system för konfigurationshantering.
service capacity management (SCM)	tjänstekapacitetshantering	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. <i>See also</i> business capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Den delprocess inom kapacitetshantering som har till uppgift att förstå prestanda och kapacitet hos en IT-tjänst. Information om de resurser varje IT-tjänst tar i anspråk samt användarmönster över tid samlas in, registreras och analyseras för att användas i kapacitetsplanering. <i>Se även</i> hantering av verksamhetens kapacitetskrav; kapacitetshantering av komponenter.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service catalogue	tjänstekatalog	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstestrategi)</i> En databas eller ett strukturerat dokument med information om alla IT-tjänster i produktion, inklusive de som är tillgängliga för produktionssättning. Tjänstekatalogen är en del av tjänsteportföljen och innehåller två typer av information om IT-tjänster: kundnära tjänster som är tillgängliga för verksamheten och stödjande tjänster som krävs för att tjänsteleverantören ska kunna leverera kundnära tjänster. <i>Se även</i> kundavtalsportfölj och tjänstekataloghantering.
service catalogue management	hantering av tjänstekatalog	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Processen för att skapa och underhålla tjänstekatalogen och se till att den är tillgänglig för de som har behörighet till den.
service change	tjänsteförändring	<i>See change.</i>	<i>Se förändring.</i>
service charter	tjänsteplan	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. <i>See also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett dokument som innehåller detaljer om en ny eller förändrad tjänst. Tjänster som är nya eller innehåller stora förändringar dokumenteras i en plan som godkänns av tjänsteportföljhanteringen. Tjänsteplaner går in i tjänsteutformningens livscykelsteg där ett nytt eller förändrat tjänsteutformningspaket skapas. Begreppet tjänsteplan används också för att beskriva hur godkännande att utföra nödvändigt arbete i varje steg i tjänstens livscykel, avseende nya eller förändrade tjänster, skall gå till. <i>Se även</i> förändringsförslag; tjänsteportfölj; tjänstekatalog.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service continuity management	hantering av tjänstekontinuitet	See IT service continuity management.	Se kontinuitetshantering av IT-tjänst.
service contract	tjänstekontrakt	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A contract to deliver one or more IT services. The term is also used to mean any agreement to deliver IT services, whether this is a legal contract or a service level agreement. See <i>also</i> customer agreement portfolio.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett kontrakt på leverans av en eller flera IT-tjänster. Termen används också för att avse varje överenskommelse att leverera IT-tjänster, antingen det är ett juridiskt avtal eller en överenskommelse om tjänstenivå. Se även kundavtalsportfölj.
service culture	tjänstekultur	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	En kundorienterad kultur. Den huvudsakliga målsättningen hos en tjänstekultur är kundtillfredsställelse och att hjälpa kunden att uppnå sina verksamhetsmål.
service design	tjänsteutformning	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See <i>also</i> design.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett steg i livscykeln hos en tjänst. Tjänsteutformning omfattar design av tjänsterna, styrande praxis, processer och policys som behövs för att realisera tjänsteleverantörens strategi och att underlätta införandet av tjänster i supportade miljöer. Tjänsteutformning innehåller följande processer: utformningskoordinering, hantering av tjänstekatalog, hantering av tjänstenivå, tillgänglighetshantering, kapacitetshantering, kontinuitetshantering av IT-tjänst, informationssäkerhet, leverantörshantering. Även om dessa processer är associerade med tjänsteutformning så har de flesta processerna aktiviteter under flera steg i livscykeln för en tjänst. Se även utformning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service design package (SDP)	tjänsteutformningspaket	<i>(ITIL Service Design)</i> Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> De dokument som definierar alla aspekter hos en IT-tjänst och dess krav genom varje fas i livscykeln. Ett tjänsteutformningspaket produceras för varje ny IT-tjänst, större förändring eller pensionering av IT-tjänst.
service desk	servicedesk	<i>(ITIL Service Operation)</i> The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En kontaktyta mellan tjänsteleverantören och användarna. En typisk servicedesk hanterar incidenter och tjänsteförfrågningar och ansvarar dessutom för kommunikationen med användarna.
service failure analysis (SFA)	analys av tjänsteavbrott	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En teknik för att identifiera underliggande orsaker till ett eller flera avbrott i IT-tjänsterna. Analys av tjänsteavbrott identifierar möjligheter att förbättra IT-tjänsteleverantörens processer och verktyg och inte bara IT-infrastrukturen. Analys av tjänsteavbrott är en tidsbegränsad, projektliknande aktivitet snarare än en pågående processanalys.
service hours	öppettider	<i>(ITIL Service Design)</i> An agreed time period when a particular IT service should be available. For example, 'Monday–Friday 08:00 to 17:00 except public holidays'. Service hours should be defined in a service level agreement.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En överenskommen tidsperiod då en IT-tjänst skall vara tillgänglig, till exempel "måndag till fredag 8-17 förutom helgdagar". Öppettider skall definieras i Överenskommelse om tjänstenivå.
service improvement plan (SIP)	plan för tjänsteförbättring	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En formell plan för genomförande av förbättringar på en process eller IT-tjänst.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service knowledge management system (SKMS)	system för hantering av tjänsteinformation	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. See also knowledge management.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En uppsättning verktyg och databaser som används för att hantera kunskap, information och data. Systemet för hantering av tjänsteinformation omfattar systemet för konfigurationshantering liksom andra databaser och informationssystem. Systemet för hantering av tjänsteinformation omfattar verktyg för att samla in, lagra, hantera, uppdatera, analysera och presentera all kunskap, information och data som en IT-tjänsteleverantör kommer behöva för att hantera hela livscykeln hos en IT-tjänst. Se även kunskapshantering.
service level	tjänstenivå	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	En mätt och rapporterad prestation ställd i förhållande till uppställda riktmärken. Termen används ibland informellt för att avse tjänstenivåmål.
service level agreement (SLA)	överenskommelse om tjänstenivå	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. See also operational level agreement.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteutformning)</i> En överenskommelse mellan en IT-tjänsteleverantör och en kund. En överenskommelse om tjänstenivå beskriver IT-tjänst, dokumenterar tjänstenivåmål samt specificerar IT-tjänsteleverantörens och kundens respektive ansvar. En överenskommelse kan täcka flera IT-tjänster eller flera kunder. Se även överenskommelse om driftsnivå.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service level management (SLM)	hantering av tjänstenivå	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Den process som ansvarar för att förhandla överenskommelser om nåbar tjänstenivå och att säkerställa att dessa uppfylls. Hantering av tjänstenivå säkerställer att alla processer för hantering av IT-tjänster, överenskommelse om driftsnivå och underbyggande kontrakt är ändamålsenliga för de överenskomna tjänstenivåmålen. Processen övervakar och rapporterar om tjänstenivåer och håller regelbundna tjänstegenomgångar med kunder och identifierar önskade förbättringar.
service level package (SLP)	tjänstenivåpaket	See service option.	Se tjänstetillval.
service level requirement (SLR)	tjänstenivåkrav	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Ett kundkrav för en aspekt av en IT-tjänst. Tjänstenivåkrav baseras på verksamhetsmål och används för att förhandla överenskomna tjänstenivåmål.
service level target	tjänstenivåmål	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett åtagande som dokumenteras i en överenskommelse om tjänstenivå. Tjänstenivåmål baseras på tjänstenivåkraven och behövs för att säkerställa att IT-tjänstens utformning stödjer verksamhetens mål. Ett tjänstenivåmål skall vara SMART och baseras vanligtvis på nyckeltal.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service lifecycle	tjänstelivscykel	An approach to IT service management that emphasizes the importance of coordination and control across the various functions, processes and systems necessary to manage the full lifecycle of IT services. The service lifecycle approach considers the strategy, design, transition, operation and continual improvement of IT services. Also known as service management lifecycle.	Ett tillvägagångssätt för hantering av IT-tjänster som betonar vikten av samordning och kontroll över olika funktioner, processer och system som är nödvändiga för att hantera hela livscykeln hos IT-tjänster. Tjänstelivscykeln som metod tar hänsyn till strategi, design, överlämning, drift och kontinuerlig förbättring av IT-tjänster. Också känd som tjänstehanteringens livscykel. Se även tjänstehanteringens livscykel.
service maintenance objective (SMO)	mål för tjänsteunderhåll	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(ITIL Tjänstdrift)</i> Den förväntade tiden en konfigurationsenhet kommer att vara otillgänglig på grund av planerade underhållsaktiviteter.
service management	tjänstehantering	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	En uppsättning av anpassade och organiserade färdigheter avsedda att tillhandahålla värde till kunder i form av tjänster.
service management lifecycle	tjänstehanteringens livscykel	See service lifecycle.	Se tjänstelivscykeln.
service manager	tjänsteansvarig	A generic term for any manager within the service provider. Most commonly used to refer to a business relationship manager, a process manager or a senior manager with responsibility for IT services overall.	En generisk term för någon som är ansvarig hos en tjänsteleverantör. Oftast avser termen en ansvarig för verksamhetsrelation, en processansvarig eller en senior chef med övergripande ansvar för IT-tjänster.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service model	tjänstemodell	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model that shows how service assets interact with customer assets to create value. Service models describe the structure of a service (how the configuration items fit together) and the dynamics of the service (activities, flow of resources and interactions). A service model can be used as a template or blueprint for multiple services.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En modell som visar hur tjänstetillgångar samverkar med verksamhetens tillgångar för att skapa värde. Tjänstemodeller beskriver strukturen för en tjänst (hur konfigurationsenheter passar ihop) och dynamiken i tjänsten (aktiviteter, resursflöden och samspel). En tjänstemodell kan användas som mall eller modell för flera tjänster.
service operation	tjänstedrift	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service operation coordinates and carries out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed levels to business users and customers. Service operation also manages the technology that is used to deliver and support services. Service operation includes the following processes: event management, incident management, request fulfilment, problem management, and access management. Service operation also includes the following functions: service desk, technical management, IT operations management, and application management. Although these processes and functions are associated with service operation, most processes and functions have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> operation.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Ett stadium i en tjänsts livscykel. Tjänstedrift koordinerar och utför de aktiviteter och processer som behövs för att leverera och hantera tjänster enligt överenskomna nivåer till verksamhet och kunder. Tjänstedrift förvaltar också den teknik som används för att leverera och supporta tjänster. Tjänstedrift hanterar också teknologin som används för att leverera och stödja IT tjänster. Tjänstedriften innehåller följande processer: händelsehantering, incidenthantering, tillgodoseende av begäran, problemhantering och behörighetshantering. Tjänstedrift innehåller även funktionerna servicedesk, teknikhantering, hantering av IT-drift och applikationshantering. Även om de flesta av dessa processer och funktioner är kopplade till tjänstedrift så har de flesta processer och aktiviteter som sträcker sig över flera av tjänstens livscykelsteg. <i>Se även</i> drift.
service option	tjänstetillval	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett (till)val av nytta och garanti som erbjuds kunderna genom en kärntjänst eller tjänstepaket. Tjänstetillval kallas ibland tjänstenivåpaket.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service owner	tjänsteägare	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. See <i>also</i> business relationship management.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Den roll som är ansvarig för hanteringen av en eller flera tjänster under hela deras livscykel. Tjänsteägaren är bidragande under utvecklingen av tjänstestrategin och är ansvarig för innehållet i tjänsteportföljen. Se <i>även</i> hantering av verksamhetsrelationer.
service package	tjänstepaket	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Two or more services that have been combined to offer a solution to a specific type of customer need or to underpin specific business outcomes. A service package can consist of a combination of core services, enabling services and enhancing services. A service package provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. See <i>also</i> IT service.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Två eller flera tjänster som kombinerats för att erbjuda en lösning till en viss typ av kunders och deras behov eller för att understödja specifika affärsresultat. Ett tjänstepaket kan bestå av kärntjänster, möjliggörande tjänster och förbättrande tjänster. Ett tjänstepaket levererar en specifik nivå av garanti och nytta. Kunderna kan erbjudas att välja nivå å garanti och nytta genom en eller flera tjänstetillval. Se <i>även</i> IT-tjänst.
service pipeline	möjliga IT-tjänster	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En databas eller ett strukturerat dokument som listar alla IT-tjänster som är under övervägande eller utveckling, men är inte ännu tillgängliga för kunder. Möjliga IT-tjänster tillhandahåller ett verksamhetsperspektiv på möjliga framtida IT-tjänster och är en del av tjänsteportföljen som normalt sett inte är tillgänglig för kunder.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service portfolio	tjänsteportfölj	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The complete set of services that is managed by a service provider. The service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services, and includes three categories: service pipeline (proposed or in development), service catalogue (live or available for deployment), and retired services. See also customer agreement portfolio; service portfolio management.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Den kompletta uppsättningen av tjänster som hanteras av en tjänsteleverantör. Tjänsteportföljen används för att hantera hela livscykeln hos alla tjänster och består av tre kategorier: Möjliga IT-tjänster (föreslagna eller under utveckling), tjänstekatalogen (produktion eller tillgänglig för produktionssättning) och pensionerade tjänster. Se även hantering av tjänsteportfölj; kundavtalsportfölj.
service portfolio management (SPM)	hantering av tjänsteportfölj	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Den process som ansvarar för att hantera tjänsteportföljen. Hantering av tjänsteportfölj säkerställer att tjänsteleverantören har rätt uppsättning av tjänster för att möta kraven på affärsresultat utifrån en lämplig nivå på investering. Hantering av tjänsteportfölj bedömer tjänster baserat på det affärsvärde de ger.
service potential	tjänstepotential	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Det totala möjliga värdet av den övergripande förmågan och alla resurser hos IT-tjänsteleverantören.
service provider	tjänsteleverantör	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. See also Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En organisation som tillhandahåller tjänster till en eller flera interna eller externa kunder. Tjänsteleverantör används ofta som en förkortning för IT-tjänsteleverantör. Se även Typ I-tjänsteleverantör; Typ II-tjänsteleverantör; Typ III-tjänsteleverantör.
service provider interface (SPI)	gränssnitt mot tjänsteleverantör	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett gränssnitt mellan IT-tjänsteleverantören och användare, kund, verksamhetsprocess eller leverantör. Analys av detta gränssnitt hjälper till att koordinera hanteringen av IT-tjänster genom hela kedjan.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service reporting	tjänsterapportering	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Aktiviteter som tar fram och levererar rapporter över prestationer och trender mätt mot uppställda tjänstenivåer. Man skall komma överens med kunderna om formatet, innehållet och frekvensen för rapporterna.
service request	tjänsteförfrågan	<i>(ITIL Service Operation)</i> A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the request.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En formel begäran från en användare om att få något som till exempel: en begäran om information eller råd, att nollställa ett lösenord, eller att installera en IT-arbetsplats till en ny användare. Tjänsteförfrågan hanteras av tillgodoseende av begäran processen, oftast i samordning med servicedesk. Tjänsteförfrågan kan kopplas till förändringsförfrågan som en del i att utföra förfrågan.
service sourcing	tjänsteförsörjning	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. <i>See also</i> insourcing; internal service provider; outsourcing.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En strategi eller ett tillvägagångssätt för att bestämma om en tjänst skall produceras internt att utkontraktera till en extern tjänsteleverantör, eller en kombination av de två sätten.. Tjänsteförsörjning åsyftar också genomförandet av denna strategi. <i>Se även</i> internsourcing; intern tjänsteleverantör; outsourcing.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service strategy	tjänstestrategi	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service strategy defines the perspective, position, plans and patterns that a service provider needs to execute to meet an organization's business outcomes. Service strategy includes the following processes: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management, and business relationship management. Although these processes are associated with service strategy, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett steg i tjänstens livscykel. Tjänstestrategi definierar perspektiv, planer och mönster som tjänsteleverantören måste utföra för att möta organisationens krav på verksamhetsresultat. Tjänstestrategi inkluderar följande processer: strategihantering av IT-tjänster, hantering av tjänsteportfölj, ekonomihantering av IT-tjänster, efterfrågehantering och hantering av verksamhetsrelationer. Trots att dessa processer förknippas med tjänstestrategi, har de flesta processer aktiviteter som utförs över flera steg i livscykeln.
service transition	tjänsteöverlämning	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See also transition.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Ett stadium i livscykeln för en IT-tjänst. Tjänsteöverlämning säkerställer att nya, modifierade eller pensionerade möter förväntningarna i verksamheten som dokumenterats i stegen tjänstestrategi och tjänsteutformning inom livscykeln. Tjänsteöverlämning inkluderar följande processer: planering och support av överlämning, förändringshantering, hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer, release- och driftsättningshantering, validering och testning av tjänst, förändringsutvärdering och kunskapshantering. Trots att dessa processer förknippas med tjänsteöverlämning, har de flesta processer aktiviteter som utförs över flera steg i livscykeln. Se även överlämning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service validation and testing	validering och testning av tjänst	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den process som ansvarar för validering och testning av nya eller förändrade IT-tjänster. Validering och testning av en IT-tjänst säkerställer att den matchar sin designspecifikation och kommer att leva upp till verksamhetskraven.
service valuation	värdering av tjänster	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the total cost of delivering an IT service, and the total value to the business of that IT service. Service valuation is used to help the business and the IT service provider agree on the value of the IT service.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett mått på den totala kostnaden för att leverera en IT-tjänst och det totala värdet av IT-tjänsten för verksamheten. Värdering av tjänster används av verksamheten och IT-tjänsteleverantören för att komma överens om värdet av IT-tjänsten.
serviceability	leveransförmåga	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Förmågan hos en tredjepartsleverantör att uppfylla kraven i kontraktet. Detta kontrakt innehåller överenskomna nivåer för pålitlighet, underhållbarhet eller tillgänglighet för en konfigurationsenhet.
seven-step improvement process	sjustegsprocessen för förbättring	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Processen som ansvarar för att definiera och hantera de steg som behövs för att identifiera, definiera, samla in, bearbeta, analysera, presentera och genomföra förbättringar. Processen mäter kontinuerligt hur leverantören av IT-tjänster utför leveransen och förändringar görs på process, IT-tjänst och IT-infrastrukturen för att öka effektiviteten och ändamålsenligheten. Möjliga förbättringsåtgärder registreras och hanteras i registret för kontinuerlig tjänsteförbättring.
shared service unit	delade tjänstenheter	See Type II service provider.	Se Typ II-tjänsteleverantör.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
shift	skift	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En grupp eller ett lag som utför en specifik roll under en given tidsperiod. Det kan till exempel finnas fyra skift av driftpersonal som arbetar för att leverera IT-tjänster 24 timmar om dygnet.
simulation modelling	simuleringsmodellering	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. <i>See also</i> analytical modelling; modelling.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En metod som skapar en detaljerad modell för att förutsäga beteendet hos en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst. En simuleringsmodell skapas ofta genom att använda den konfigurationsenhet som ska modelleras tillsammans med artificiell arbetsbelastning eller transaktioner. De används i kapacitetshantering när exakta resultat är viktiga. En simuleringsmodell kallas ibland för ett utvärderingsprov. <i>Se även</i> analytisk modellering; modellering.
single point of contact	kontaktyta	<i>(ITIL Service Operation)</i> Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Termen innebär att etablera ett enda konsekvent sätt att kommunicera med en organisation eller verksamhetsenhet. Exempel på detta för en IT-tjänsteleverantör är servicedesk.
single point of failure (SPOF)	enskild felkälla	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. <i>See also</i> failure.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En konfigurationsenhet, för vilket inga motåtgärder implementeras, som kan orsaka en incident när det går ner. En Enskild felkälla kan vara en person, eller ett steg i en process eller en aktivitet såväl som en komponent i IT-infrastrukturen. <i>Se även</i> fel.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
SLAM chart	SLA-övervakningskarta	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En SLA-övervakningskarta används för att övervaka och rapportera prestation för en tjänstenivå. En SLA-övervakningskarta är vanligtvis färgkodad för att visa om riktmärkena för tjänstenivån har uppnåtts, missats eller nästan missats under de föregående 12 månaderna.
SMART	SMART	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En akronym för att komma ihåg att tjänstenivåmål och projektplaner skall vara Specific (specifika), Measurable (mätbara), Achievable (nåbara), Relevant realistiska) och Time-bound (tidsbestämda).
snapshot	ögonblicksbild	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. See also baseline; benchmark.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den nuvarande statusen hos en konfigurationsenhet, process eller annan uppsättning av data som registrerats vid en viss tidpunkt. Ögonblicksbild kan fångas av verktyg eller genom manuella metoder såsom bedömning. Se även referensvärde; benchmark.
software asset management (SAM)	hantering av programvarutillgångar	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Processen som ansvarar för att spåra och rapportera användning och innehav av mjukvarutillgångar genom deras livscykel. Hantering av programvarutillgångar är en del av den övergripande processen hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer. Processen beskrivs inte detaljerad i ITILs kärnböcker.
source	källa	See service sourcing.	Se tjänsteförsörjning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
specification	specifikation	A formal definition of requirements. A specification may be used to define technical or operational requirements, and may be internal or external. Many public standards consist of a code of practice and a specification. The specification defines the standard against which an organization can be audited.	En formell definition av krav. En specifikation kan användas för att definiera tekniska eller operationella krav och kan vara intern eller extern. Många officiella standarder består av en vägledning och en specifikation. Specifikationen definierar den standard gentemot vilken en organisation kan bli reviderad.
stakeholder	intressent	A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. See also RACI.	Alla människor som har intressen i en organisation, ett projekt, en IT-tjänst etc. Intressenter kan vara intresserade av aktiviteter, riktmärken, resurser eller leveranser. Intressenter kan omfatta kunder, partners, anställda, aktieägare, ägare etc. Se även RACI.
standard	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 is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. See also guideline.	Ett obligatoriskt krav. Ett exempel är ISO/IEC 20000 (en internationell standard), en intern säkerhetsstandard för UNIX-konfiguration eller en statlig standard för hur finansiella poster skall förvaras. Termen används också för att avse en vägledning eller specifikation publicerad av en standardorganisation så som ISO eller BSI. Se även riktlinjer.
standard change	standardförändring	<i>(ITIL Service Transition)</i> A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. See also change model.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En förändring som har godkänts på förhand, innebär låg risk, är relativt vanlig och följer en procedur eller arbetsinstruktion. Några exempel är att nollställa ett lösenord eller tillhandahålla standardutrustning till nyanställda. Förändringsförfrågan krävs inte för att implementera standardförändringar och de loggas och följs upp med en annan mekanism, så som tjänsteförfrågan. Se även förändringsmodell.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
standard operating procedures (SOP)	standardförfaranden	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Procedurer som används i hantering av <i>IT-drift</i> .
standby	vilande	<i>(ITIL Service Design)</i> Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Termen används för att åsyfta resurser som inte behövs för att leverera IT-tjänster i produktion, utan finns tillgängliga för att stödja en kontinuitetsplan för IT-tjänster. Exempel på detta är ett standby-datacenter som underhålls för att ge stöd för aktivt reservläge, förberedd reserv eller passivt reservläge.
statement of requirements (SOR)	kravspecifikation	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. See also terms of reference.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett dokument som innehåller alla krav för ett produktköp eller en ny eller förändrad IT-tjänst. Se även referensdokument.
status	status	The name of a required field in many types of record. It shows the current stage in the lifecycle of the associated configuration item, incident, problem etc.	Namnet på ett obligatoriskt fält i många typer av registerposter. Det visar nuvarande status i livscykeln hos en konfigurationsenhet d.v.s. incidenter, problem, etc.
status accounting	statusredovisning	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den aktivitet som ansvarar för att registrera och rapportera om livscykeln hos varje konfigurationsenhet.
storage management	lagringshantering	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Den process som ansvarar för att hantera lagring och underhåll av data under hela dess livscykel.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
strategic	strategisk	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Den högsta av tre nivåer för planering och leverans (strategisk, taktisk, operationell). Strategiska aktiviteter omfattar att sätta mål och planera långsiktigt för att uppnå den övergripande visionen.
strategic asset	strategisk tillgång	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Varje tillgång som utgör grunden för kärnkompetens, specifik prestanda eller hållbara konkurrensfördelar, eller något som möjliggör att en verksamhetsenhet kan delta i affärsmöjligheter. En del av tjänstestrategi är att identifiera hur IT kan ses som en strategisk tillgång snarare än en intern administrativ funktion.
strategy	strategi	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En strategisk plan utformad för att uppnå definierade mål.
strategy management for IT services	strategihantering för IT-tjänster	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Processen som ansvarar för att definiera och upprätthålla en organisations perspektiv, position, planer och mönster med avseende på tjänster och hanteringen av dessa tjänster. När strategin har definierats är också strategihantering för IT-tjänster ansvarig för att säkerställa att den når verksamhetsmålen
super user	expertanvändare	<i>(ITIL Service Operation)</i> A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En användare som hjälper andra användare och som assisterar i kommunikationen med servicedesk och andra delar av IT-tjänsteleverantören. Expertanvändare är ofta experter på verksamhetsprocesser som stöds av IT-tjänster och hjälper vanligtvis till vid mindre incidenter och utbildning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
supplier	leverantör	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. <i>See also</i> supply chain; underpinning contract.	<i>(ITIL Tjänstestrategi) (ITIL Tjänsteutformning)</i> En tredje part som ansvarar för att leverera varor eller tjänster som krävs för att leverera en IT-tjänst. Exempel på leverantörer är hårdvaru- och mjukvaruleverantörer, nätverks- och telekomleverantörer och outsourcing-organisationer. <i>Se även</i> underbyggande kontrakt; leveranskedja.
supplier and contract management information system (SCMIS)	system för leverantörs- och kontraktsinformation	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En uppsättning verktyg, data och information som används för att stödja leverantörshantering. <i>Se även</i> system för hantering av tjänsteinformation.
supplier management	leverantörshantering	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. <i>See also</i> supplier and contract management information system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Den process som ansvarar för att få valuta för pengarna från leverantörer, säkerställa att alla kontrakt och överenskommelser med leverantörer stöder verksamhetens behov och att alla leverantörer uppfyller sina avtal. <i>Se även</i> system för leverantörs- och kontraktsinformation.
supply chain	leveranskedja	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> De aktiviteter i värdekedjan som utförs av underleverantörer. En leveranskedja omfattar vanligtvis flera leverantörer som var och en adderar värde till produkten eller tjänsten. <i>Se även</i> värdenätverk.
support group	supportgrupp	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. <i>See also</i> technical management.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> En grupp människor med tekniska färdigheter. Supportgrupper levererar det tekniska stöd som behövs i alla IT service management-processerna. <i>Se även</i> teknikhantering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
support hours	supporttider	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	<i>(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstedrift)</i> De tider som användare kan få hjälp. Oftast är det samma tider som Servicedesk är tillgänglig. Supporttiderna skall vara definierade i en Överenskommelse om tjänstenivå och kan skilja sig från tjänstens Öppettider. Tjänsten kan till exempel vara tillgänglig 24 timmar om dygnet, medan supporttiden är 7 till 19.
supporting service	stödjande tjänst	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En IT-tjänst som inte direkt används av verksamheten men behövs av IT-tjänsteleverantören för att leverera kundnära tjänster, exempelvis en katalogtjänst eller en backuptjänst. Stödjande tjänster kan också omfatta tjänster som bara används av IT-tjänsteleverantören. Alla stödjande tjänster i drift inklusive de som är tillgängliga för driftsättning registreras i tjänstekatalogen tillsammans med informationen om deras relation till kundnära tjänster och andra konfigurationsenheter.
SWOT analysis	SWOT-analys	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En teknik som granskar och analyserar interna styrkor och svagheter i en organisation och de yttre möjligheter och hot den står inför. SWOT är en förkortning av engelskans Strengths (styrkor), Weaknesses (svagheter), Opportunities (möjligheter) och Threats (hot).

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
system	system	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A computer system including hardware, software and applications • A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system • A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions. 	<p>Ett antal relaterade saker som samarbetar för att uppnå ett övergripande mål, till exempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ett datasystem som innehåller hårdvara, mjukvara och tillämpningar. • Ett ledningssystem som innehåller ramverket utifrån policys, processer, funktioner, standards, riktlinjer och verktyg som planeras och hanteras tillsammans, till exempel ett Kvalitetsledningssystem <p>Ett databassystem eller operativsystem som innehåller flera mjukvarumoduler som är framtagna för att utföra ett antal relaterade funktioner.</p>
system management	systemadministration	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	Den del av ledningssystem för IT-tjänster som fokuserar på hanteringen av IT-infrastrukturen snarare än på processer.
tactical	taktisk	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.	Den mellersta av de tre nivåerna för planering och leverans (strategisk, taktisk, operationell). Taktiska aktiviteter omfattar planering på halvlång sikt för att uppnå specifika mål, vanligtvis under en period av några veckor eller upp till en månad.
technical management	teknikhantering	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Funktionen som har ansvaret att tillhandahålla tekniska färdigheter i supporten av IT-tjänster och i hanteringen av IT-infrastrukturen. Teknikhantering definierar supportgruppernas roller samt de verktyg, processer och procedurer som krävs.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
technical observation (TO)	tjänstetillsyn	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänstedrift)</i> En teknik som används inom tjänsteförbättring, vid utredning av problem och i tillgänglighetshandling. Teknisk supportpersonal träffas för att övervaka beteende och prestanda hos en IT-tjänst och ger rekommendationer för förbättringar.
technical support	teknisk support	See technical management.	Se teknikhandling.
tension metrics	spänningsmätetal	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En mängd relaterade mätetal där förbättringar av ett mätetal innebär försämring av ett annat. Spänningsmätetal tas fram för att säkerställa att en lämplig balans upprätthålls.
terms of reference (TOR)	referensdokument	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett dokument som specificerar krav, omfattning, leveranser, resurser och planering för ett projekt eller en aktivitet.
test	test	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. <i>See also</i> acceptance; service validation and testing.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En aktivitet som säkerställer att en konfigurationsenhet, en tjänst, en process, etc. uppfyller sin specifikation eller överenskomna krav. <i>Se även</i> validering och testning av tjänst, godkännande.
test environment	testmiljö	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En kontrollerad miljö som används för att testa konfigurationsenheter, releaser, IT-tjänster, processer, etc.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
third party	tredje part	A person, organization or other entity that is not part of the service provider's own organization and is not a customer – for example, a software supplier or a hardware maintenance company. Requirements for third parties are typically specified in contracts that underpin service level agreements. <i>See also</i> underpinning contract.	En person, organisation eller annan verksamhet som inte är del av tjänsteleverantörens egen organisation och inte är kund. Exempel kan vara programvaruleverantörer eller företag som underhåller hårdvara.. Kraven för tredje part specificeras ofta i avtal som understödjer överenskommelse om tjänstenivå. <i>Se även</i> understödjande kontrakt.
third-line support	tredje linjens support	<i>(ITIL Service Operation)</i> The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Tredje nivån i en hierarki av supportgrupper inblandade i lösningen av incidenter och utredningen av problem. För varje nivå finns det mer specialistkunskap, mer tid eller bättre tillgång till andra resurser.
threat	hot	A threat is anything that might exploit a vulnerability. Any potential cause of an incident can be considered a threat. For example, a fire is a threat that could exploit the vulnerability of flammable floor coverings. This term is commonly used in information security management and IT service continuity management, but also applies to other areas such as problem and availability management.	Någonting som kan utnyttja en sårbarhet. En potentiell orsak till en incident kan anses vara ett hot. En brand är till exempel ett hot mot brandfarliga golvmattor. Begreppet används ofta inom informations säkerhets hantering och inom kontinuitetshantering av IT-tjänst, men är även tillämpligt inom problemlösning och tillgänglighetshantering.
threshold	tröskelvärde	The value of a metric that should cause an alert to be generated or management action to be taken. For example, 'Priority 1 incident not solved within four hours', 'More than five soft disk errors in an hour', or 'More than 10 failed changes in a month'.	Värdet på ett måttal som ska orsaka att ett larm genereras eller management åtgärd vidtas, till exempel "Incident med Prioritet 1 inte löst inom 4 timmar", "fler än 5 mjuka diskfel under en timme" eller "fler än 10 misslyckade förändringar under en månad".

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
throughput	genomströmning	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett mått på antalet transaktioner eller andra operationer utförda under en given tid, till exempel 5000 epostmeddelanden skickade per timme eller 200 disk I/O per sekund.
total cost of ownership (TCO)	total ägandekostnad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. <i>See also</i> total cost of utilization.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En metod som hjälper till vid investeringsbeslut. TCO tar hänsyn till kostnaden att äga under hela livscykeln hos en konfigurationsenhet, inte bara den initiala kostnaden eller inköpspriset. <i>Se även</i> total nyttjandekostnad.
total cost of utilization (TCU)	total nyttjandekostnad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. <i>See also</i> total cost of ownership.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En metod som skapar underlag för investerings- och Tjänsteförsörjningsbeslut. Total nyttjandekostnad tar hänsyn till en kunds hela kostnad för en IT-tjänst under hela dess livscykel. <i>Se även</i> total ägandekostnad.
total quality management (TQM)	total kvalitet	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> En metod för att åstadkomma en kontinuerlig förbättring med hjälp av ett kvalitetsledningssystem. Total kvalitet etablerar en kultur som involverar alla människor i en organisation i en process av kontinuerlig övervakning och förbättring.
transaction	transaktion	A discrete function performed by an IT service – for example, transferring money from one bank account to another. A single transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these are completed successfully or none of them is carried out.	En separat funktion utförd av en IT-tjänst, till exempel en överföring av pengar från en bank till en annan. En enskild transaktion kan involvera flera tillägg, borttaganden och modifieringar av data. Antingen utförs alla steg eller så utförs ingenting.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
transfer cost	överförd kostnad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a transfer cost.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En kostnadstyp där utgifterna för en annan del av organisationen registreras. Exempelvis en IT-tjänsteleverantör betalar för en extern konsult som används av ekonomiavdelningen och man överför kostnaderna på dem. IT-tjänsteleverantören registrerar detta som en överförd kostnad.
transition	överlämning	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En förändring i status, motsvarande förändringen av en IT-tjänst eller annan konfigurationsenhet från en status till en annan i livscykeln.
transition planning and support	planering och support av överlämning	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> Den process som ansvarar för att planera alla tjänsteöverlämningsprocesser och koordinera de resurser de behöver.
trend analysis	trendanalys	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Analys av data för att identifiera tidsrelaterade mönster. Trendanalys används i problemlösning för att identifiera vanliga fel eller ömtåliga konfigurationsenheter och i kapacitetshantering som ett modelleringsverktyg för att förutsäga framtida beteende. Det används också som ett management-verktyg för att identifiera svagheter i IT service management-processer.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
tuning	finjustering	The activity responsible for planning changes to make the most efficient use of resources. Tuning is most commonly used in the context of IT services and components. Tuning is part of capacity management, which also includes performance monitoring and implementation of the required changes. Tuning is also called optimization, particularly in the context of processes and other non-technical resources.	Den aktivitet som ansvarar för att planera förändringar så att resurserna används på effektivast möjliga sätt. Finjustering används vanligtvis i samband med IT-tjänster och komponenter. Finjustering är en del av kapacitetshantering som också inkluderar prestandaövervakning och implementationen av de begärda förändringarna. Finjustering kallas också för optimering, särskilt i samband med processer och andra icke tekniska resurser.
Type I service provider	Typ I-tjänsteleverantör	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En intern tjänsteleverantör som är en del av en verksamhetsenhet. Det kan finnas flera Typ I-tjänsteleverantörer inom en organisation.
Type II service provider	Typ II-tjänsteleverantör	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En intern tjänsteleverantör som tillhandahåller delade IT-tjänster till fler än en verksamhetsenhet. Typ II-tjänsteleverantör kallas även delade tjänsteenheter.
Type III service provider	Typ III-tjänsteleverantör	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En tjänsteleverantör som tillhandahåller IT-tjänster till externa kunder.
underpinning contract (UC)	understödjande kontrakt	<i>(ITIL Service Design)</i> A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett kontrakt mellan en IT-tjänsteleverantör och tredje part. Tredje part tillhandahåller varor eller tjänster som stödjer leveransen av IT-tjänster till en kund. Det understödjande kontraktet specificerar de riktmärken och ansvarsområden som krävs för att uppfylla överenskomna tjänstenivåer i ett eller flera överenskommelser om tjänstenivå.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
unit cost	enhetskostnad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Kostnaden för IT-tjänsteleverantören att tillhandahålla en enstaka komponent av en IT-tjänst, till exempel kostnaden för en PC eller för en enda transaktion.
urgency	brådska	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning) (ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett mått på hur länge det dröjer tills en incident, ett problem eller en förändring påverkar verksamheten betydligt. En incident med hög påverkan kan till exempel ha en låg siffra för brådska om påverkan på verksamheten inte uppstår förrän vid slutet av det finansiella året. Påverkan och brådska används för att bestämma prioritet.
usability	användbarhet	<i>(ITIL Service Design)</i> The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> Ett mått på hur enkelt det är att använda en applikation, produkt eller IT-tjänst. Användbarheten är ofta inkluderad i kravspecifikationen.
use case	användningsfall	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En metod som används för att definiera krävd funktionalitet och mål och för att utforma tester. Användningsfall definierar realistiska scenarier som beskriver interaktionen mellan användare och en IT-tjänst eller annat system.
user	användare	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 använder IT-tjänster på daglig basis. Användare skiljs från kunder, eftersom vissa kunder inte använder IT-tjänsterna direkt.
user profile (UP)	användarprofil	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Ett mönster i användarefterfrågan för en IT-tjänst. Varje användarprofil inkluderar en eller flera mönster i verksamhetsaktiviteter.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
utility	nytta, användbarhet	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Funktionaliteten hos en produkt eller tjänst som tillgodoser ett visst behov. Nyttan kan vara sammanfattning över "vad tjänsten gör" och kan användas för att bestämma om tjänsten har möjlighet att uppfylla det förväntade resultatet eller "uppfyller sitt syfte". Verksamhetens värdering av en IT-tjänst fås ur en kombination av nytta och garanti. <i>Se även</i> tjänstenytta.
validation	validering	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. <i>See also</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En aktivitet som säkerställer att en ny eller ändrad tjänst, process, plan eller annan leverans tillgodoser behoven hos verksamheten. Validering säkerställer att verksamhetskraven uppfylls även om dessa har ändrats sedan den ursprungliga utformningen. <i>Se även</i> verifikation; godkännande; kvalifikation; validering och testning av tjänst.
value chain	värdekedja	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En sekvens av processer som skapar en produkt eller tjänst som är av värde för en kund. Varje steg i sekvensen bygger på föregående steg och bidrar till den övergripande produkten eller tjänsten. <i>Se även</i> värdenätverk.
value for money	värde för pengar	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. <i>See also</i> cost benefit analysis.	Ett informellt mått på kostnadseffektivitet. Värdet för pengar baseras ofta på en jämförelse mellan kostnaden för olika alternativ. <i>Se även</i> kostnads- och intäktsanalys.
value network	värdenätverk	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. <i>See also</i> partnership; value chain.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En komplex uppsättning relationer mellan två eller flera grupper eller organisationer. Värde genereras genom utbyte av kunskap, information, varor eller tjänster. <i>Se även</i> värdekedja; partnerskap.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
value on investment (VOI)	investeringsvärde	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. See also return on investment.	<i>(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring)</i> Ett mått på den förväntade fördelen med en investering. Termen avser både finansiella och immateriella fördelar. Se även avkastning på investering.
variable cost	variabel kostnad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> En kostnad som beror på hur mycket IT-tjänsten används, hur många produkter som produceras, antal och typ av användare eller något som inte kan beslutas på förhand.
variance	varians	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.	Skillnaden mellan det planerade och det faktiska mätta värdet. Används ofta i ekonomihantering, kapacitetshantering och hantering av tjänstenivå, men kan tillämpas inom fler områden där planer redan finns på plats.
verification	verifikation	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. See also acceptance; validation; service validation and testing.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En aktivitet som säkerställer att en ny eller förändrad IT-tjänst, process, plan eller annan leverans är komplett, riktig, pålitlig och uppfyller design-specifikationen. Se även validering; godkännande; validering och testning av tjänst.
verification and audit	verifikation och revision	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> De aktiviteter som säkerställer att informationen i system för konfigurationshantering är riktig och att alla konfigurationsenheter har identifierats och registrerats i den. Verifikationen inkluderar rutinkontroller som är en del av andra processer, till exempel att kontrollera serienumret på en PC när användaren loggar en incident. Revision är en periodisk och formell kontroll.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
version	version	<i>(ITIL Service Transition)</i> A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	<i>(ITIL Tjänsteöverlämning)</i> En version används för att identifiera ett specifikt referensvärde hos en konfigurationsenhet. Versioner använder vanligtvis en namnkonvention som möjliggör identifiering av sekvens eller datum för varje referensvärde. Löneapplikation version 3 innehåller till exempel uppdaterad funktionalitet från version 2.
vision	vision	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. <i>See also</i> mission.	En beskrivning av vad organisationen planerar att bli i framtiden. En vision skapas av de högre cheferna och används för att påverka kultur och strategisk planering. <i>Se även</i> uppdrag.
vital business function (VBF)	vital verksamhetsfunktion	<i>(ITIL Service Design)</i> Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management.	<i>(ITIL Tjänsteutformning)</i> En funktion av en verksamhetsprocess som är kritisk för verksamhetens framgång. Vitala verksamhetsfunktioner är viktiga att beakta i hantering av verksamhetens kapacitetskrav, kontinuitetshantering av IT-tjänst och tillgänglighetshantering.
vulnerability	sårbarhet	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 svaghet som kan utnyttjas av ett hot, till exempel en öppen port i en brandvägg, ett lösenord som aldrig ändras, eller en brännbar matta. En kontroll som saknas är också en sårbarhet.
warm standby	förberedd reserv	See intermediate recovery.	Se mellanliggande återställning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
warranty	garanti	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Tjänstestrategi)</i> Försäkran att en produkt eller tjänst uppfyller överenskomna krav, Detta kan vara en formell överenskommelse såsom överenskommelse om tjänstenivå eller kontrakt, eller också kan det vara marknadsföring eller varumärkesimage. Garanti syftar till en tjänst förmåga att vara tillgänglig när den behövs i att tillhandahålla nödvändig kapacitet och att tillhandahålla tillförlitlighet i termer av kontinuitet och säkerhet. Nyttan kan sammanfattas i "hur tjänsten levereras" och kan användas för att bestämma om tjänsten har möjlighet att uppfylla det förväntade resultatet eller "uppfyller sitt syfte". Verksamhetens värdering av en IT-tjänst fås ur en kombination av nytta och garanti. <i>Se även</i> validering och testning av tjänst.
work in progress (WIP)	arbete pågår	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 betyder att aktiviteter har startats men att de ännu inte är kompletta. Termen används ofta för status på incidenter, problem, förändringar etc.
work instruction	arbetsinstruktion	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.	Ett dokument som innehåller detaljerade instruktioner som specificerar exakt vilka steg som skall följas för att genomföra en aktivitet. Arbetsinstruktioner innehåller många fler detaljer än en procedur och skapas endast om mycket detaljerad information behövs.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
work order	arbetsorder	A formal request to carry out a defined activity. Work orders are often used by change management and by release and deployment management to pass requests to technical management and application management functions.	En formel begäran om att utföra en definierad aktivitet. Arbetsorder används ofta av förändringshantering och release- och driftsättningshantering för att skicka en begäran till teknik- och applikationshanteringsfunktionen.
workaround	tillfällig lösning	<i>(ITIL Service Operation)</i> Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	<i>(ITIL Tjänstedrift)</i> Att reducera eller eliminera påverkan hos en incident eller ett problem som ännu saknar en fullständig lösning, till exempel genom att starta om en konfigurationsenhet. Tillfälliga lösningar för problem dokumenteras i känt fel-poster. Tillfälliga lösningar för incidenter som inte har någon associerad problempost dokumenteras i incidentens post.
workload	arbetsbelastning	The resources required to deliver an identifiable part of an IT service. Workloads may be categorized by users, groups of users, or functions within the IT service. This is used to assist in analysing and managing the capacity, performance and utilization of configuration items and IT services. The term is sometimes used as a synonym for throughput.	De resurser som krävs för att leverera en identifierbar del av en IT-tjänst. Arbetsbelastning kan kategoriseras av användare, grupper av användare eller funktioner inom en IT-tjänst. Detta underlag används sedan i analys och hantering av kapacitet, prestanda och användandet av konfigurationsenheter och IT-tjänster. Termen används ibland som en synonym till genomströmning.

Lista över förkortningar

Engelsk förkortning	Förkortning	Engelsk term	Svensk term
ACD	ACD	automatic call distribution	automatisk samtalskö och distribution
AM	AM	availability management	tillgänglighetshantering
AMIS	AMIS	availability management information system	informationssystem för tillgänglighetshantering
ASP	ASP	application service provider	programuthyrningsföretag
AST	AST	agreed service time	överenskommen tjänstetillgänglighet
BCM	BCM	business continuity management	kontinuitetshantering av verksamheten
BCP	BCP	business continuity plan	kontinuitetsplan för verksamheten
BIA	BIA	business impact analysis	konsekvensanalys av verksamheten
BMP	BMP	Best Management Practice	Best Management Practice
BRM	BRM	business relationship manager	ansvarig för verksamhetsrelationer
BSI	BSI	British Standards Institution	British Standards Institution
CAB	CAB	change advisory board	förändringsråd
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	investeringar
CCM	CCM	component capacity management	kapacitetshantering av komponenter

Engelsk förkortning	Förkortning	Engelsk term	Svensk term
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	component failure impact analysis
CI	CI	configuration item	konfigurationsenhet
CMDB	CMDB	configuration management database	konfigurationsdatabas
CMIS	CMIS	capacity management information system	informationssystem för kapacitetshantering
CMM	CMM	capability maturity model	capability maturity model
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	Capability Maturity Model Integration
CMS	CMS	configuration management system	system för konfigurationshantering
COBIT	COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	Control Objectives for Information and related Technology
COTS	COTS	commercial off the shelf	kommersiell programvara
CSF	KFF	critical success factor	kritisk framgångsfaktor
CSI	CSI	continual service improvement	kontinuerlig tjänsteförbättring
CTI	CTI	computer telephony integration	datorintegrerad telefoni
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	data-blir-information-blir-kunskap-blir-visdom
DML	DML	definitive media library	definitivt mediearkiv
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	råd för akuta ändringar
ELS	ELS	early life support	tidig support

Engelsk förkortning	Förkortning	Engelsk term	Svensk term
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	eSourcing Capability Model for Client Organizations
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	eSourcing Capability Model for Service Providers
FTA	FTA	fault tree analysis	felträdsanalys
IRR	IRR	internal rate of return	intern avkastningsfaktor
ISG	ISG	IT steering group	IT-styrgrupp
ISM	ISM	information security management	informationssäkerhetshantering
ISMS	ISMS	information security management system	system för informationssäkerhetshantering
ISO	ISO	International Organization for Standardization	International Organization for Standardization
ISP	ISP	internet service provider	internetleverantör
IT	IT	information technology	informationsteknik
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	kontinuitetshantering av IT-tjänst
ITSM	ITSM	IT service management	hantering av IT-tjänster
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	IT Service Management Forum
IVR	IVR	interactive voice response	interaktivt talsvar
KEDB	KEDB	known error database	känt fel-databas
KPI	KPI	key performance indicator	nyckeltal för verksamheten

Engelsk förkortning	Förkortning	Engelsk term	Svensk term
LOS	LOS	line of service	tjänstegren
MIS	MIS	management information system	system för ledningsinformation
M_o_R	M_o_R	Management of Risk	hantering av risk
MTBF	MTBF	mean time between failures	medeltid mellan fel
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	medelavbrottsfrekvens
MTRS	MTRS	mean time to restore service	medelavbrottstid
MTTR	MTTR	mean time to repair	medelreparationstid
NPV	NPV	net present value	nuvärde
OLA	OLA	operational level agreement	överenskommelse om driftsnivå
OPEX	OPEX	operational expenditure	kostnader för den löpande verksamheten
PBA	PBA	pattern of business activity	mönster i verksamhetsaktiviteter
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	Plan-Do-Check-Act
PFS	PFS	prerequisite for success	krav för framgång
PIR	PIR	post-implementation review	granskning efter införande
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	Project Management Body of Knowledge
PMI	PMI	Project Management Institute	Project Management Institute
PMO	PMO	project management office	projektkontor

Engelsk förkortning	Förkortning	Engelsk term	Svensk term
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	Projects IN Controlled Environments
PSO	PSO	projected service outage	beräknat tjänsteavbrott
QA	QA	quality assurance	kvalitetssäkring
QMS	QMS	quality management system	kvalitetsledningssystem
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	ansvarig, ansvarstagande, tillfrågad, informerad
RCA	RCA	root cause analysis	analys av grundorsak
RFC	RFC	request for change	förändringsförfrågan
ROA	ROA	return on assets	avkastning på tillgång
ROI	ROI	return on investment	avkastning på investering
RPO	RPO	recovery point objective	målsättning för återställning av data
RTO	RTO	recovery time objective	målsättning för återställningstid
SAC	SAC	service acceptance criteria	kriterier för godkännande av tjänst
SACM	SACM	service asset and configuration management	hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer
SAM	SAM	software asset management	hantering av programvarutillgångar
SCM	SCM	service capacity management	tjänstekapacitetshantering
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	system för leverantörs- och kontraktinformation

Engelsk förkortning	Förkortning	Engelsk term	Svensk term
SDP	SDP	service design package	tjänsteutformningspaket
SFA	SFA	service failure analysis	analys av tjänsteavbrott
SIP	SIP	service improvement plan	plan för tjänsteförbättring
SKMS	SKMS	service knowledge management system	system för hantering av tjänsteinformation
SLA	SLA	service level agreement	överenskommelse om tjänstenivå
SLM	SLM	service level management	hantering av tjänstenivå
SLP	SLP	service level package	tjänstenivåpaket
SLR	SLR	service level requirement	tjänstenivåkrav
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	specifika, mätbara, nåbara, tidsbestämda
SMIS	SMIS	security management information system	informationssystem för säkerhetshantering
SMO	SMO	service maintenance objective	mål för tjänsteunderhåll
SoC	SoC	separation of concerns	separation of concerns
SOP	SOP	standard operating procedure	standardförfaranden
SOR	SOR	statement of requirements	kravspecifikation
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	Sarbanes-Oxley
SPI	SPI	service provider interface	gränssnitt mot tjänsteleverantör

Engelsk förkortning	Förkortning	Engelsk term	Svensk term
SPM	SPM	service portfolio management	hantering av tjänsteportfölj
SPOF	SPOF	single point of failure	enskild felkälla
TCO	TCO	total cost of ownership	total ägandekostnad
TCU	TCU	total cost of utilization	total nyttjandekostnad
TO	TO	technical observation	tjänstetillsyn
TOR	TOR	terms of reference	referensdokument
TQM	TQM	total quality management	total kvalitet
UC	UC	underpinning contract	understödjande kontrakt
UP	UP	user profile	användarprofil
VBF	VBF	vital business function	vital verksamhetsfunktion
VOI	VOI	value on investment	investeringsvärde
WIP	WIP	work in progress	arbete pågår

Swirl logo™ är ett varumärke ägt av the Cabinet Office

ITIL® är ett registrerat varumärke ägt av the Cabinet Office

PRINCE2® är ett registrerat varumärke ägt av the Cabinet Office

M_o_R® är ett registrerat varumärke ägt av the Cabinet Office