

ITIL- BEGRIPPEN ENGELS-NEDERLANDS

In onderstaande tabel worden de Engelse ITIL-begrippen vertaald naar het Nederlands:

Engels	Nederlands
Accounting	Accounting
Activity Based Costing	Activity Based Costing
Application Sizing	Applicatiedimensionering
Asset Management	Bezittingenbeheer
Assets	Bezittingen
Audit	Audit
Authorisation	Autorisatie
Availability	Beschikbaarheid
Availability Management	Beschikbaarheidsbeheer
Budgeting	Budgettering
Business Capacity Management	Business Capaciteitsbeheer
Business Impact Analysis	Business Impact Analyse
Business Process	Bedrijfsproces
Call	Melding
Capacity Database, CDB	Capaciteitsdatabase, CDB
Capacity Management	Capaciteitsbeheer
Capacity Planning	Capaciteitsplanning
Category	Categorie
CCTA Risk Analysis and Management Method	CCTA Risico Analyse en Management Methode
CRAMM	CRAMM
Centralised Service Desk	Centrale Service Desk
Change	Wijziging
Change Advisory Board, CAB	Wijzigingsadviescommissie
Change Management	Wijzigingsbeheer
Charging	Doorbelasting
CI Level	CBDB-detailleringsniveau
Classification	Classificatie
Component Failure Impact Analysis, CFIA	Component Failure Impact Analysis, CFIA
Confidentiality	Vertrouwelijkheid
Configuration Baseline	Basisconfiguratie
Configuration Item, CI	Configuratie -item, CI
Configuration Management	Configuratiebeheer
Configuration Management Database, CMDB	Configuratiebeheer database, CBDB
Cost Plus	Kosten plus een winstpercentage
Cost Price	Kostprijs
Costing	Kostenbeheersing
Customer	Klant, afnemer
Customer Liaison	Relatiebeheerder afnemers
Definitive Hardware Store, DHS	Vastgestelde hardware opslag
Definitive Software Library, DSL	Programmatuurbibliotheek

Demand Management	Vraagbeheer
Disaster	Calamiteit
Downtime	Storingstijd
Elapsed time	Doorlooptijd
Emergency Release	Nooduitgave
Error Control	Foutbeheersing
Escalation	Escalatie
Evaluation	Evaluatie
Expert Service Desk	Expert Service Desk
Fault Tree Analysis, FTA	Fault Tree Analysis, FTA
Fault, Failure	Storing
Financial Management for IT Services	Financieel Beheer voor IT-diensten
First Line Support	Eerstelijns ondersteuning
Forward Schedule of Changes, FSC	Wijzigingskalender
Full Release	Uitgave, volledige
Functional Escalation	Functionele escalatie
Going Rate	Standaardprijzafspraken
Gradual Recovery	Koude start
Help Desk	Helpdesk
Hierarchical Escalation	Hiërarchische escalatie
Identification	Identificatie
Immediate Recovery	Hot start
Impact	Impact
Incident	Incident
Incident Management	Incidentbeheer
Incident Workflow Position	Status Incident
Instruction	Werkinstructie
Integrity	Integriteit
Intermediate Recovery	Warme start
Interruption	Onderbreking
IT Service	IT-dienst
IT Service Continuity Management	Beheer van de continuïteit van IT-diensten
IT Service Management	IT-dienstenbeheer
IT Service, IT Services	IT-dienstverlening
IT-infrastructure	IT-infrastructuur
Known Error	Onderkende fout
Local (distributed) Service Desk	Gedistribueerde Service Desk
Maintainability	Onderhoudbaarheid
Management	Beheer
Mean Time Between Failures, MTBF	Gemiddeld Storingvrij Interval
Mean Time Between System Incidents, MTBSI	Gemiddelde tijd tussen twee storingen
Mean Time To Repair, MTTR	Gemiddelde Reparatietijd
Mission Statement	Missie
Modelling	Modelleren
Monitoring	Bewaking

Negotiated Contract Price	Onderhandelde contractprijs
Notional Charging	Proforma verrekening van kosten
Operational	Operationeel
Operational Level Agreement, OLA	Intern onderliggend contract
Package Release	Uitgave, gebundelde
Performance	Prestatie
Performance Management	Prestatiebeheer
Post Implementation Review, PIR	Evaluatie na implementatie
Priority	Prioriteit
Problem	Probleem
Problem Control	Probleembeheersing
Problem Management	Probleembeheer
Procedure	Procedure
Process	Proces
Process Manager	Procesbeheerder
Production	Exploitatie
Quality Assurance	Kwaliteitsborging
Quality Control	Kwaliteitsbeheersing
Reciprocal Agreements	Wederzijdse afspraken
Recoverability	Herstelbaarheid
Recovery	Herstel
Registration	Registratie
Relation (between CI's)	Relatie (tussen CI's)
Release Management	Releasebeheer
Release Policy	Uitgavebeleid
Release Unit	Uitgave -eenheid
Reliability	Betrouwbaarheid
Report	Rapportage
Request for Change, RFC	Wijzigingsverzoek
Resilience	Veerkracht
Resource Capacity Management	Capaciteitsbeheer van middelen
Resource Management	Middelenbeheer
Restoration of Service	Hervatten dienstverlening
Review	Review
Risk	Risico
Roll-out	Uitrol
Second Line Support	Tweedelijns ondersteuning
Security	Beveiliging
Security Awareness	Beveiligingsbewustzijn
Security Incidents	Beveiligingsincidenten
Security Level	Beveiligingsniveau
Security Management	Beveiligingsbeheer
Security Section	Beveiligingsparagraaf
Service Capacity Management	Service Capaciteitsbeheer
Service Catalogue	Dienstencatalogus
Service Desk	Service Desk

Service Improvement Programme, SIP	Plan voor de verbetering van de dienstverlening
Service Level	Dienstenniveau
Service Level Agreement, SLA	Dienstenniveauovereenkomst
Service Level Management	Dienstenniveaubeheer
Service Level Requirements	Eisen aan het dienstenniveau
Service Request	Serviceverzoek
Service Window	Openstellingstijd
Serviceability	Onderhoudsgraad
Skilled Service Desk	Oplossende Service Desk
Software Item	Programmatuuritem
Software Release	Programmatuuruitgave
Status	Status
Strategic	Strategisch
System Outage Analysis, SOA	System Outage Analysis, SOA
Tactical	Tactisch
Target Return	Tevoren vastgestelde opbrengst
Third Line Support	Derdelijns ondersteuning
Threat	Bedreiging
Tuning	Tunen
Underpinning Contract, UC	Extern onderliggend contract
Unskilled Service Desk	Registrerende Service Desk
Urgency	Urgentie
Urgent Change	Urgente wijziging
User	Gebruiker
Verification	Verificatie
Version	Versie
Version Number	Versienummer
Virtual Service Desk	Virtuele Service Desk
Vulnerability	Kwetsbaarheid
Workload	Werklast
Workload Management	Werklastbeheer