

## ITIL-BEGRIPPEN NEDERLANDS-ENGELS

In onderstaande tabel worden de Nederlandse ITIL-begrippen vertaald naar het Engels:

<b>Nederlands</b>	<b>Engels</b>
Accounting	Accounting
Activity Based Costing	Activity Based Costing
Applicatiedimensionering	Application Sizing
Audit	Audit
Autorisatie	Authorisation
Basisconfiguratie	Configuration Baseline
Bedreiging	Threat
Bedrijfsproces	Business Process
Beheer	Management
Beheer van de continuïteit van IT-diensten	IT Service Continuity Management
Beschikbaarheid	Availability
Beschikbaarheidsbeheer	Availability Management
Betrouwbaarheid	Reliability
Beveiliging	Security
Beveiligingsbeheer	Security Management
Beveiligingsbewustzijn	Security Awareness
Beveiligingsincidenten	Security Incidents
Beveiligingsniveau	Security Level
Beveiligingsparagraaf	Security Section
Bewaking	Monitoring
Bezittingen	Assets
Bezittingenbeheer	Asset Management
Budgettering	Budgeting
Business Capaciteitsbeheer	Business Capacity Management
Business Impact Analyse	Business Impact Analysis
Calamiteit	Disaster
Capaciteitsbeheer	Capacity Management
Capaciteitsbeheer van middelen	Resource Capacity Management
Capaciteitsdatabase, CDB	Capacity Database, CDB
Capaciteitsplanning	Capacity Planning
Categorie	Category
CBDB-detailleringsniveau	CI Level
CCTA Risico Analyse en Management Methode	CCTA Risk Analysis and Management Method
Centrale Service Desk	Centralised Service Desk
Classificatie	Classification
Component Failure Impact Analysis	Component Failure Impact Analysis
Component Failure Impact Analysis, CFIA	Component Failure Impact Analysis, CFIA
Configuratiebeheer	Configuration Management
Configuratiebeheer database, CBDB	Configuration Management Database, CMDB
Configuratie -item, CI	Configuration Item, CI
Derdelijns ondersteuning	Third Line Support

Dienstencatalogus	Service Catalogue
Dienstenniveau	Service Level
Dienstenniveaubeheer	Service Level Management
Dienstenniveauovereenkomst	Service Level Agreement, SLA
Doorbelasting	Charging
Doorlooptijd	Elapsed time
Eerstelijns ondersteuning	First Line Support
Eisen aan het dienstenniveau	Service Level Requirements
Escalatie	Escalation
Evaluatie	Evaluation
Evaluatie na implementatie	Post Implementation Review, PIR
Expert Service Desk	Expert Service Desk
Exploitatie	Production
Extern onderliggend contract	Underpinning Contract, UC
Fault Tree Analysis, FTA	Fault Tree Analysis, FTA
Financieel Beheer voor IT-diensten	Financial Management for IT Services
Foutbeheersing	Error Control
Functionele escalatie	Functional Escalation
Gebruiker	User
Gedistribueerde Service Desk	Local (distributed) Service Desk
Gemiddeld Storingvrij Interval	Mean Time Between Failures, MTBF
Gemiddelde tijd tussen twee storingen	Mean Time Between System Incidents, MTBSI
Gemiddelde Reparatietijd	Mean Time To Repair, MTTR
Helpdesk	Help Desk
Herstel	Recovery
Herstelbaarheid	Recoverability
Hervatten dienstverlening	Restoration of Service
Hiërarchische escalatie	Hierarchical Escalation
Hot start	Immediate Recovery
Identificatie	Identification
Impact	Impact
Incident	Incident
Incidentbeheer	Incident Management
IT-infrastructuur	IT-infrastructure
Integriteit	Integrity
Intern onderliggend contract	Operational Level Agreement, OLA
IT-dienst	IT Service
IT-dienstenbeheer	IT Service Management
IT-dienstverlening	IT Service, IT Services
Klant, afnemer	Customer
Kosten plus een winstpercentage	Cost Plus
Kostenbeheersing	Costing
Kostprijs	Cost Price
Koude start	Gradual Recovery
Kwaliteitsbeheersing	Quality Control
Kwaliteitsborging	Quality Assurance

Kwetsbaarheid	Vulnerability
Melding	Call
Middelenbeheer	Resource Management
Missie	Mission Statement
Modelleren	Modelling
Nooduitgave	Emergency Release
Onderbreking	Interruption
Onderhandelde contractprijs	Negotiated Contract Price
Onderhoudbaarheid	Maintainability
Onderhoudsgraad	Serviceability
Onderkende fout	Known Error
Openstellingstijd	Service Window
Operationeel	Operational
Oplossende Service Desk	Skilled Service Desk
Plan voor de verbetering van de dienstverlening	Service Improvement Programme, SIP
Prestatie	Performance
Prestatiebeheer	Performance Management
Prioriteit	Priority
Probleem	Problem
Probleembeheer	Problem Management
Probleembeheersing	Problem Control
Procedure	Procedure
Proces	Process
Procesbeheerder	Process Manager
Proforma verrekening van kosten	Notional Charging
Programmatuurbibliotheek	Definitive Software Library, DSL
Programmatuuritem	Software Item
Programmatuuruitgave	Software Release
Rapportage	Report
Registratie	Registration
Registrerende Service Desk	Unskilled Service Desk
Relatie (tussen CI's)	Relation (between CIs)
Relatiebeheerder afnemers	Customer Liaison
Releasebeheer	Release Management
Review	Review
Risico	Risk
Service Capaciteitsbeheer	Service Capacity Management
Service Desk	Service Desk
Serviceverzoek	Service Request
Standaardprijfsafspraken	Going Rate
Status	Status
Status Incident Incident	Workflow Position
Storing	Fault, Failure
Storingstijd	Downtime
Strategisch	Strategic
System Outage Analysis, SOA	System Outage Analysis, SOA

Tactisch	Tactical
Tevoren vastgestelde opbrengst	Target Return
Tweedelijns ondersteuning	Second Line Support
Tunen	Tuning
Uitgave, gebundelde	Package Release
Uitgave, volledige	Full Release
Uitgavebeleid	Release Policy
Uitgave -eenheid	Release Unit
Uitrol	Roll-out
Urgente wijziging	Urgent Change
Urgentie	Urgency
Vastgestelde hardware opslag	Definitive Hardware Store, DHS
Veerkracht	Resilience
Verificatie	Verification
Versie	Version
Versienummer	Version Number
Vertrouwelijkheid	Confidentiality
Virtuele Service Desk	Virtual Service Desk
Vraagbeheer	Demand Management
Warme start	Intermediate Recovery
Wederzijdse afspraken	Reciprocal Agreements
Werkinstructie	Instruction
Werklast	Workload
Werklastbeheer	Workload Management
Wijziging	Change
Wijzigingsadviescommissie	Change Advisory Board, CAB
Wijzigingsbeheer	Change Management
Wijzigingskalender	Forward Schedule of Changes, FSC
Wijzigingsverzoek	Request for Change, RFC