

ITIL

Svensk ordlista 2026

Fullständig utgåva — Version 3.5

1 195 termer från ITIL v3 (2011), ITIL 4, ITIL (Version 5) (2026) och kompletterande ramverk
Foundation · Product · Service · Experience · Strategy · Transformation · Specialist · Leader
DevOps · Lean IT · SAFe · COBIT 5 · CASM · MOF 4 · DASA

*Sammanställd av Dane Thomas
med Claude Cowork*

*drt@mac.com
linkedin.com/in/danethomas*

Augusti 2026

Upphovsman och kreditering

Den här ordlistan är en inofficiell sammanställning framtagen av **Dane Thomas** med hjälp av **Claude Cowork** (Anthropic claude-sonnet-4-6 och claude-fable-5, 2026).

Arbetet innefattade att:

- Läsa och analysera samtliga källordlistor (se sidan med källmaterial).
- Extrahera och rensa 578 termer från ITIL Svensk ordlista v1.0 (2011).
- Extrahera och sammanställa 224 nya termer från ITIL v5.0-ordlistorna (2026).
- Extrahera ytterligare 98 termer från fem ITIL 4 specialistordlistor.
- Granska v5.0-ordlistorna för Strategy, Transformation, MP Transition, Experience, Service och Product (april 2026) och lägga till 70 nya termer (v3.4).
- Komplettera med 4 termer från ITIL (Version 5) Master Glossary EN v5.1.1 (v3.5).
- Skapa svenska översättningar och definitioner för alla nya termer.
- Slå samman alla termer till ett enda alfabetiskt sorterat dokument.
- Kvalitetsgranska terminologi, stavning och formatering samt korrigera dubbletter och äldre fel.
- Formatera och generera det slutliga PDF-dokumentet.

Ansvarsbegränsning

Detta är ett *inofficiellt* hjälpdokument och är inte en officiell PeopleCert- eller Axelos-publikation. ITIL är ett registrerat varumärke tillhörande PeopleCert International Limited. Innehållet är baserat på officiella källor (se nedan) och är avsett för utbildningsändamål. Inga garantier ges för översättningarnas exakthet. Användare uppmanas att verifiera kritisk terminologi mot officiella publikationer.

Sammanställt av: Dane Thomas

E-post: drt@mac.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/danethomas/>

Verktyg: Claude Cowork (Anthropic claude-sonnet-4-6 t.o.m. v3.3; claude-fable-5 för v3.4–v3.5)

Skapad: Mars 2026 (v3.1/v3.2)

Uppdaterad: Juni 2026 (v3.3); Augusti 2026 (v3.4, v3.5)

Version: 3.5 (fullständig utgåva, 1 195 termer)

Status: Inofficiell — inte en PeopleCert-publikation

Källmaterial

Följande officiella dokument och ordlistor har använts som källmaterial vid sammanställningen av denna ordlista:

Primära källor — officiella ITIL-ordlistor och kompletterande ramverk

#	Dokument	Utgivare	Version/År	Användning
1	ITIL Svensk ordlista v1.0	Crown Copyright / Axelos	v1.0, nov 2011	Mall och 578 basstermer med svenska översättningar
2	ITIL Foundation Glossary EN	PeopleCert International Ltd	v5.0, feb 2026	Nya termer och definitioner för ITIL 5 Foundation
3	ITIL Product Glossary EN	PeopleCert International Ltd	v5.0, feb/apr 2026	Termer om digitala produkter och AI
4	ITIL Service Glossary EN	PeopleCert International Ltd	v5.0, feb/apr 2026	Termer om tjänstehantering och leverans
5	ITIL Experience Glossary EN	PeopleCert International Ltd	v5.0, feb/apr 2026	Termer om upplevelse, CX/UX och XLA
6	ITIL Strategy Glossary EN	PeopleCert International Ltd	v5.0, apr 2026	Termer om strategi, syfte, värderingar och ledarskap
7	ITIL Transformation Glossary EN	PeopleCert International Ltd	v5.0, apr 2026	Termer om transformationsflödet: lager, stadier, steg och initiativ
8	ITIL MP Transition Glossary EN	PeopleCert International Ltd	v5.0, apr 2026	Övergångstermer för Managing Professional samt upplevelse- och signaltermer
9	ITIL (Version 5) Master Glossary EN	PeopleCert International Ltd	v5.1.1, 2026	Samlad huvudordlista för ITIL (Version 5); kompletterande termer om testning, styrning och AI
10	ITIL 4 Foundation Glossary	PeopleCert / Axelos	ITIL 4	Kompletterande termer från ITIL 4
11	ITIL 4 Specialist: Monitor, Support, and Fulfil	PeopleCert / Axelos	v1.2	Termer för övervakning, support och uppfyllande
12	ITIL 4 Strategist: Direct, Plan and Improve	PeopleCert / Axelos	v1.0	Termer för styrning, planering och förbättring
13	ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support	PeopleCert / Axelos	v1.0	Termer för skapande, leverans och support
14	ITIL 4 Leader: Digital and IT Strategy	PeopleCert / Axelos	v1.0	Termer för digital strategi och IT-ledarskap
15	ITIL 4 Specialist: Collaborate, Assure, and Improve	PeopleCert / Axelos	v1.0	Termer för samarbete, säkring och förbättring
16	COBIT 5 Foundation Instructor Manual	ISACA	v2.00	IT-styrning, riskhantering och kontrollmål (COBIT 5)
17	DevOps Foundation (DSO) Trainer Guide	DASA / PeopleCert	v3.6	DevOps-grunder, CALMS, DORA-metriker och leveranspipeline
18	DevOps Security Operations (DSO) Foundation Trainer Slide Deck	DASA / PeopleCert	v2.2	DevSecOps, säkerhetsautomatisering och plattformsteknik

#	Dokument	Utgivare	Version/År	Användning
19	DevOps Leader Instructor Guide	DASA / PeopleCert	v1.02	Ledarskapsmodeller och organisationskultur för DevOps
20	Certified Agile Service Manager (CASM) Instructor Guide	DevOps Institute / PeopleCert	B1.110	Agil tjänstehantering, Scrum för ITSM och minimum viable process
21	Leading SAFe Digital Workbook	Scaled Agile Inc.	v5.1.1	SAFe-ramverket, Business Agility och Lean-Agile ledarskap
22	SAFe Product Owner/Product Manager Digital Workbook	Scaled Agile Inc.	v5.0.1	Produkthantering, backlogs och Agile Release Trains
23	Microsoft Operations Framework (MOF) 4 Foundation	Microsoft	v1.1	IT-driftstermer och livscykelhantering (MOF 4)
24	Management of Risk (MoR) Foundation Course eBook	AXELOS / PeopleCert	v1.0.0	Riskhanteringsramverk (fil krypterad — inga termer extraherade)
25	LITA Lean IT Foundation Instructor eBook	Lean IT Association / PeopleCert	v3.0.3	Lean-flöde, slöserier, värdeflödeskartläggning och förbättring
26	DASA DevOps Fundamentals Instructor Guide	DASA	2023	DASA kompetensramverk, DevOps-kultur och agila metoder

Övrigt referensmaterial

- Svensk IT-terminologi (vedertagna svenska översättningar inom IT-branschen)
- Tekniska ordlistor från Terminologicentrum TNC (www.tnc.se)
- ISO/IEC 20000 — IT-tjänstehantering (terminologi anpassad till svensk standard)
- Anthropic Claude (claude-sonnet-4-6, claude-fable-5) — för översättning, terminologianalys och PDF-generering

Statistik över ordlistans innehåll

Kategori	Antal termer	Kommentar
ITIL 2011-baserade termer	578	Originaltermer med svenska översättningar, varav många med uppdaterade definitioner för ITIL 4/5
Nya ITIL 4- och ITIL 5-termer	391	Terminologi exklusiv för ITIL 4 och ITIL (Version 5) 2026, inklusive specialistmodulerna, v5.0-ordlistorna för Strategy, Transformation och MP Transition samt Master Glossary v5.1.1
Termer från kompletterande ramverk	226	DevOps, Lean IT, SAFe, COBIT 5, CASM, MOF 4, DASA DevOps och DevOps Leader
Totalt	1 195	Den mest fullständiga svenska IT-tjänstehanteringsordlistan som publicerats

Erkännanden

Den ursprungliga **ITIL Svensk ordlista v1.0** (november 2011) producerades av **Anders Sandén (Kerfi AB)** som ledde det svenska projektet, med hjälp av följande team av ämnesexperter:

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

Den engelska ordlistan som 2011-översättningen baserades på producerades av **Ashley Hanna (HP)** och **Stuart Rance (HP)** i maj 2007, och uppdaterades av Ashley Hanna i juli 2011.

ITIL v5.0-ordlistorna (2026) är utgivna av **PeopleCert International Limited**, © 2022–2026 PeopleCert International Limited och dess närstående bolag. ITIL är ett registrerat varumärke tillhörande PeopleCert.

Om översättningsmetoden

Svenska översättningar för nya termer följer dessa principer:

- Befintliga svenska termer från 2011-ordlistan används oförändrade där de är relevanta.
- För termer med vedertagna svenska IT-ekvivalenter används dessa (t.ex. "molntjänster" för cloud computing).
- Akronymer och egennamn (ISO, ITIL, DevOps, AI, KPI osv.) behålls på engelska.
- Där ingen vedertagen svensk term finns skapas översättningar som är klara, precisa och konsekventa med befintlig terminologi.
- Engelska termer som rör nya ITIL 5-koncept (t.ex. XLA, DEX, GenAI) ges beskrivande svenska översättningar.

Ordlista och definitioner

Tabellen innehåller 1 195 termer och definitioner, sorterade i bokstavsordning. Termer markerade med † är äldre ITIL v3-termer som behållits för bakåtkompatibilitet. Termer utan markering är aktuella i ITIL 4 och/eller ITIL 5.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
A			
ability	förmåga	Skills/competencies that let a party be effective in a specific domain. Together with integrity and benevolence, a core element of perceived trustworthiness.	Färdigheter och kompetenser som gör att en part kan vara effektiv inom ett visst område. Utgör tillsammans med integritet och välvilja en central del av upplevd pålitlighet.
absorptive capacity	absorptionsförmåga	An organization's ability to recognize the value of new information, embed it into an existing knowledge system, and apply it to achieve the intended business outcomes.	En organisations förmåga att känna igen värdet av ny information, integrera den i befintliga kunskapssystem och tillämpa den för att uppnå avsedda affärsresultat.
acceptable use policy	policy för godtagbar användning	A policy establishing an agreement between users and the enterprise defining ranges of approved use before gaining access to a network or the Internet.	En policy som fastställer ett avtal mellan användare och organisationen om vad som utgör godkänd användning av nätverk eller Internet, innan åtkomst beviljas.
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. See also 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 förändringsutvärdering eller ett test och är ofta ett krav innan man fortsätter med nästa steg i ett projekt eller process. Se även kriterier för godkännande av tjänst. Alternativ svensk term: acceptans.
acceptance criteria	acceptanskriterier	A list of minimum requirements that a service or service component must meet for it to be acceptable to key stakeholders.	En lista över minimikrav som en tjänst eller en tjänste-komponent måste uppfylla för att vara acceptabel för viktiga intressenter.
access control	åtkomstkontroll	The processes, rules, and mechanisms controlling access to information systems, resources, and physical premises to authorized users only.	De processer, regler och mekanismer som kontrollerar åtkomst till informationssystem, resurser och fysiska lokaler, och säkerställer att enbart auktoriserade användare beviljas åtkomst.
access management †	behörighetshantering	(ITIL Service Operation) The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	(ITIL Tjänstedrift) 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 informationssäkerhetspolicy och kallas ibland rättigheter. Alternativ svensk term: åtkomsthantering.
account manager †	kontoansvarig	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
accountability	ansvarsskyldighet	In IT service management, the organizational principle of assigning clear ownership and responsibility for an IT activity or outcome.	I IT-tjänstehantering avses den organisatoriska principen att tilldela ett tydligt ägarskap och ansvar för en IT-aktivitet eller ett IT-resultat.
accountable	ansvarig	Personally answerable for an activity. Accountability cannot be delegated, unlike responsibility.	Personligen ansvarig för en aktivitet. Ansvar kan inte delegeras, till skillnad från skyldighet att utföra arbete.
accounting †	redovisning	(ITIL Service Strategy) The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) A period of time (usually one year) for which budgets, charges, depreciation and other financial calculations are made. See also financial year.	(ITIL Tjänstestrategi) En tidsperiod (normalt ett år) under vilken budget, debitering, avskrivning och andra ekonomiska beräkningar görs. Se även 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	(ITIL Service Operation) Monitoring of a configuration item or an IT service that uses automated regular checks to discover the current status. See also passive monitoring.	(ITIL Tjänstedrift) Övervakning av en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst som automatiskt kontrollerar nuvarande status. Se även 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.
actual value	faktiskt värde	The value actually observed or realized by a consumer from the use of a service or product, as opposed to perceived or expected value.	Det värde som faktiskt observeras eller realiseras av en konsument vid användning av en tjänst eller produkt, till skillnad från upplevt eller förväntat värde.
adaptive system	adaptivt system	A system in which the behaviour of agents changes and they self-organize in response to events.	Ett system där agenternas beteende förändras och de självorganiserar sig som svar på händelser.
agent	handläggare	A frontline human role supporting or serving the consumer. Often complemented by automated agents.	En frontlinjemänsklig roll som stöder eller betjänar konsumenten. Kompletteras ofta av automatiserade agenter.
agentic AI	agentbaserad AI	AI systems that are designed to act on behalf of users by autonomously performing predefined tasks within agreed boundaries, while remaining subject to human oversight and governance.	AI-system som är utformade för att agera på uppdrag av användare genom att självständigt utföra fördefinierade uppgifter inom överenskomna gränser, med bibehållen mänsklig tillsyn och styrning.
agile	Agile	A time-boxed and iterative approach to software delivery building software incrementally from project start, enabling frequent feedback and rapid adaptation.	Ett tidsbegränsat och iterativt tillvägagångssätt för mjukvaruleverans som bygger programvara stegvis från projektstart och möjliggör frekvent återkoppling och snabb anpassning.
agile practice owner	agil praktikägare	The single role accountable for end-to-end results of a service management practice, responsible for creating, managing, prioritizing, and owning the Practice Backlog.	Den enskilda roll som är ansvarig för ett tjänstehanteringspraktiks resultat från ax till limpa, och som ansvarar för att skapa, hantera, prioritera och äga Practice Backlog.
agile process engineering	agil processingenjörskonst	The aspect of Agile Service Management applying Agile principles to design service management processes iteratively and incrementally, similar to Agile software development.	Den aspekt av Agile Service Management som tillämpar Agile-principer för att utforma tjänstehanteringsprocesser iterativt och inkrementellt, på ett sätt som liknar agil mjukvaruutveckling.
agile process improvement	agil processförbättring	The aspect of Agile Service Management continuously aligning service management processes with Agile values through regular inspection, adaptation, and improvement cycles.	Den aspekt av Agile Service Management som kontinuerligt anpassar tjänstehanteringsprocesser till Agile-värderingar genom regelbundna inspektions-, anpassnings- och förbättringscykler.
agile release train (ART)	Agile Release Train (ART)	In SAFe, a long-lived team of 5–12 Agile teams planning, committing, developing, and deploying together in Program Increments, as the primary vehicle for value delivery.	I SAFe, ett långlivat team bestående av 5–12 Agile-team som planerar, åtar sig, utvecklar och driftsätter tillsammans i Program Increments och utgör det primära fordonet för värdeleverans.
agile service management	Agile Service Management	A framework ensuring service management processes reflect Agile values, designed with 'just enough' control and structure and implemented in small, integrated increments with ongoing continuous improvement.	Ett ramverk som säkerställer att tjänstehanteringsprocesser återspeglar Agile-värderingar, utformade med 'precis tillräcklig' styrning och struktur, och implementerade i små, integrerade inkrement med löpande kontinuerlig förbättring.
agile service management team	Agile Service Management-team	A self-managing team in Agile Service Management given a goal, sprint backlog, timebox, and shared Definition of Done, collectively determining how to accomplish the work.	Ett självstyrande team inom Agile Service Management som tilldelas ett mål, en sprint-backlogg, en tidsram och en gemensam Definition of Done, och som gemensamt fastställer hur arbetet ska utföras.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
agile service manager	Agile Service Manager	An Agile Service Management subject matter expert serving as coach, servant leader, and protector of the team, helping it adopt and adapt Scrum and Agile principles.	En ämnesexpert inom Agile Service Management som fungerar som coach, tjänande ledare och teamskydd, och hjälper teamet att ta till sig och anpassa Scrum- och Agile-principer.
agreed service time (AST) †	överenskommen tjänstetillgänglighet	(ITIL Service Design) A synonym for service hours, commonly used in formal calculations of availability. See also downtime.	(ITIL Tjänsteutformning) En synonym för öppettider, ofta använt i formella beräkningar av tillgänglighet. Se även 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. See also 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. Se även överenskommelse om tjänstenivå; överenskommelse om driftsnivå.
AI governance	AI-styrning	The system by which an organization directs, controls, and monitors the use of artificial intelligence to ensure that AI-enabled digital products and services create value while remaining ethical, secure, compliant, and aligned with organizational objectives.	Det system genom vilket en organisation styr, kontrollerar och övervakar användningen av artificiell intelligens för att säkerställa att AI-aktiverade digitala produkter och tjänster skapar värde samtidigt som de förblir etiska, säkra, regelefterlevande och i linje med organisationens mål.
AI maturity	AI-mognad	The extent to which an organization is able to effectively, responsibly, and consistently use AI capabilities to support its objectives.	I vilken utsträckning en organisation kan använda AI-förmågor effektivt, ansvarsfullt och konsekvent för att stödja sina mål.
alert †	larm	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift) 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	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) (ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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.
Andon	Andon	A system, either manual or automated, used to notify workers and other parts of an	Ett visuellt signaleringsverktyg som används för att omedelbart uppmärksamma problem i ett arbetsflöde.
anticipation	förväntan	Stage of experience before an episode; first of three stages through which experience is interpreted over time.	Stadiet av upplevelse före en episod; det första av tre stadier genom vilka upplevelsen tolkas över tid. Se även tolkningsstadier.
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	(ITIL Service Operation) The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	(ITIL Tjänstedrift) Den funktion som ansvarar för att hantera en applikation genom hela dess livscykel.
application portfolio †	applikationsportfölj	(ITIL Service Design) A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.
application service provider (ASP) †	programuthyrningsföretag	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) En extern tjänsteleverantör som tillhandahåller IT-tjänster via applikationer som körs hos leverantören. Användarna får tillgång till applikationerna genom en nätverksförbindelse med tjänsteleverantören.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
application sizing †	applikationsdimensionering	(ITIL Service Design) The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.
architectural runway	arkitekturell landningsbana	The existing code, components, and technical infrastructure supporting near-term feature delivery without significant redesign.	Befintlig kod, komponenter och teknisk infrastruktur som möjliggör leverans av funktioner på kort sikt utan behov av betydande omdesign.
architecture †	arkitektur	(ITIL Service Design) The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	(ITIL Tjänsteutformning) Strukturen hos ett system eller en IT-tjänst, inklusive komponenters relationer till varandra och till den miljö där de verkar. Arkitekturen omfattar också standarder och riktlinjer som styr design och utveckling av systemet.
architecture management practice	praktik för arkitekturhantering	The practice of providing an understanding of all the different elements that make up an organization and how those elements relate to one another.	Praktiken att skapa en förståelse för alla de olika element som utgör en organisation och hur dessa element relaterar till varandra.
architecture principles	arkitekturprinciper	A set of norms and rules for the use and deployment of all resources and assets across an organization.	En uppsättning normer och regler för användning och driftsättning av alla resurser och tillgångar inom en organisation.
artificial intelligence (AI)	Artificiell intelligens (AI)	The capability of digital systems to perform tasks that normally require human intelligence, such as learning from data, recognizing patterns, making predictions, or supporting decision-making.	Förmågan hos digitala system att utföra uppgifter som normalt kräver mänsklig intelligens, såsom att lära sig av data, känna igen mönster, göra förutsägelser eller stödja beslutsfattande.
assembly †	sammanfogad konfigurationsenhet	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) En konfigurationsenhet som är uppbyggt av ett antal andra konfigurationsenheter. Konfigurationsenheten "server" kan till exempel bestå av andra konfigurationsenheter som CPU, disk, minne etc. Konfigurationsenheten "IT-tjänst" kan bestå av flera hårdvaror, mjukvaror och andra konfigurationsenheter. Se även komponent-KE; bygge.
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. See also audit.	En granskning och analys för att kontrollera om en standard eller en uppsättning riktlinjer följs, att Registerposter är riktiga eller att effektivitetsmål uppfylls. Se även revision.
asset †	tillgång	(ITIL Service Strategy) 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. See also customer asset; service asset; strategic asset.	(ITIL Tjänsestrategi) 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. Se även kundtillgång; tjänstetillgång; strategisk tillgång.
asset management †	tillgångshantering	(ITIL Service Transition) A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. See also service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	(ITIL Tjänsteöverlämning) En generisk aktivitet eller process som ansvarar för att följa upp och rapportera värdet och ägandet av tillgångar under deras livscykel. Se även hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer; hantering av anläggningstillgångar; hantering av programvarutillgångar.
asset register	tillgångsregister	A database or list of assets, capturing key attributes such as ownership and financial value.	En databas eller lista över tillgångar som registrerar viktiga attribut som ägarskap och ekonomiskt värde.
asset specificity †	tillgångsspecifikt	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Transition) 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). See also relationship; configuration management system.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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. Se även 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. See also 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. Se även certifiering; utvärdering.
audit trail	granskningsspår	Recorded evidence to support confirmability of decisions and activities.	Registrerade bevis för att stödja bekräftbarheten av beslut och aktiviteter.
Authentication	autentisering	Verification that a characteristic or attribute which appears or is claimed to be true, is in fact true.	Verifiering av att ett påstått kännetecken eller attribut faktiskt är sant.
authority matrix †	behörighetsmatris	See RACI.	Se RACI.
automated provisioning	automatiserad provisionering	The fully automated delivery and maintenance of application environment components, enabling consistent and repeatable environment creation without manual intervention.	Den helt automatiserade leveransen och underhållet av applikationsmiljökomponenter, vilket möjliggör konsekvent och repeterbar miljöskapelse utan manuell inblandning.
automatic call distribution (ACD) †	automatisk samtalskö och distribution	(ITIL Service Operation) Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	(ITIL Tjänstedrift) Att med hjälp av informationsteknik styra ett inkommande samtal till den mest lämpliga personen på kortast möjliga tid.
availability	tillgänglighet	The ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required.	Förmågan hos en IT-tjänst eller annan konfigurationsenhet att utföra sin överenskomna funktion när det krävs.
availability management (AM) †	tillgänglighetshantering	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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. Termen behålls i ITIL 4.
availability management information system (AMIS) †	informationssystem för tillgänglighetshantering	(ITIL Service Design) A set of tools, data and information that is used to support availability management. See also service knowledge management system.	(ITIL Tjänsteutformning) En uppsättning verktyg, data och information som används för att stödja tillgänglighetshantering. Se även system för hantering av tjänsteinformation.
availability management practice	praktik för tillgänglighetshantering	The practice of ensuring that services deliver agreed levels of availability to meet the needs of customers and users.	Praktiken att säkerställa att tjänster levererar överenskomna nivåer av tillgänglighet för att möta kundernas och användarnas behov.
availability plan †	tillgänglighetsplan	(ITIL Service Design) A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	(ITIL Tjänsteutformning) En plan som ska se till att existerande och framtida tillgänglighetskrav på IT-tjänster kan tillgodoses kostnadseffektivt.
B			
back-out †	återkallande	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
backlog refinement	backlogg-förfining	A recurring activity where teams review, add detail, estimate, and reprioritize backlog items to ensure upcoming work is well-understood and ready for sprint execution.	En återkommande aktivitet där team granskar, preciserar, estimerar och omprioriterar backlogg-poster för att säkerställa att kommande arbete är välförstått och klart för sprintexekvering.
backlog refinement session	backlogg-förfiningsession	In Scrum, a mid-sprint session to define and refine user stories expected in the next sprint, resolving uncertainties before sprint begins.	I Scrum, en session mitt i sprinten för att definiera och förfinas user stories som förväntas ingå i nästa sprint och lösa oklarheter innan sprinten börjar.
backup †	säkerhetskopiering	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstedrift) Kopiering av data för att skydda mot förlust av originalets integritet eller tillgänglighet.
balanced scorecard †	balanserade styrkort	(ITIL Continual Service Improvement) A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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.
band of visibility	synbarhetsband	The sum of the aspects of the service consumer organizations visible to the service provider, and the aspects of the service provider organizations visible to the service consumer.	Summan av de aspekter av tjänstekonsumentorganisationerna som är synliga för tjänsteleverantören, och de aspekter av tjänsteleverantörens organisation som är synliga för tjänstekonsumenten.
baseline	baslinje	A report or metric that serves as a starting point against which progress or change can be assessed.	En rapport eller ett mätvärde som fungerar som en startpunkt mot vilken framsteg eller förändring kan bedömas. Alternativ svensk term: baslinje.
basic relationship	grundläggande relation	Transactional arrangement with provider-set, fixed terms and often warranty-centred SLAs as the formal focus; experience is largely assumed and governed by market signals. The band of visibility is the narrowest of the three types of service relationship, so many frictions stay hidden to the other party.	Ett transaktionellt arrangemang med fasta villkor som sätts av leverantören, ofta med garanticentrerade SLA:er som formellt fokus; upplevelsen förutsätts i hög grad och styrs av marknadssignaler. Synbarhetsbandet är det smalaste av de tre typerna av tjänsterelation, vilket gör att många friktioner förblir dolda för den andra parten.
behavior & attitude	beteende och attityd	The way people act and think in relation to their work; in Lean IT, the behavioral and attitudinal shift supporting a culture of continuous improvement.	Det sätt på vilket människor agerar och tänker i förhållande till sitt arbete. Inom Lean IT avses den beteende- och attitydmässiga förändring som stödjer en kultur av kontinuerlig förbättring.
Behaviour-Driven Development (BDD)	beteendestyrd utveckling (BDD)	A software development method that emphasizes behaviour that is meaningful to stakeholders rather than low-level unit functionality.	En mjukvaruutvecklingsmetod som betonar beteende som är meningsfullt för intressenter snarare än lågnivå enhetsfunktionalitet.
benchmark †	referensmärke	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) 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.	En mätning eller standard som används som referenspunkt för jämförelse med andra mätningar eller resultat.
benchmarking †	benchmarking	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	Processen att jämföra en organisations prestanda, processer eller praxis med de bäst presterande organisationerna för att identifiera förbättringsmöjligheter.
benefit management	nyttohantering	A formal process identifying, monitoring, and ensuring the realization of planned IT benefits contributing to business value as a result of change.	En formell process för att identifiera, övervaka och säkerställa att planerade IT-nyttor som bidrar till affärsvärde faktiskt realiseras till följd av en förändring.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
benefits realization	nyttorealiser	In COBIT 5, ensuring IT-enabled investments achieve their promised business benefits and stakeholders receive expected value.	I COBIT 5 avses säkerställandet av att IT-möjliggjorda investeringar uppnår sina utlovade affärsnyttor och att intressenter erhåller förväntat värde.
benevolence	välvilja	A core element of perceived trustworthiness, indicating goodwill and care for another party's interests.	Ett kärnelement i upplevd pålitlighet, som indikerar välvilja och omsorg om en annan parts intressen.
bespoke involvement pattern	skräddarsytt deltagarmönster	A customized engagement approach designed for specific stakeholder groups or situations.	En anpassad engagemangsmetod utformad för specifika intressentgrupper eller situationer.
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.	Portföljen av riktlinjer och bästa praxis för offentlig sektor, ägd av Cabinet Office.
best practice	bästa praxis	A way of working that has been proven to be successful by multiple organizations.	Ett arbetssätt som har visat sig vara framgångsrikt hos flera organisationer.
big data	stordata	The use of very large volumes of structured and unstructured data from a variety of sources to gain new insights.	Användningen av mycket stora volymer strukturerad och ostrukturerad data från en mängd olika källor för att erhålla nya insikter.
billing †	fakturer	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) Del av debiteringsprocessen. Fakturer är aktiviteten som ansvarar för att producera en faktura och få in pengarna från kunderna. Se även pris-sättning.
blockchain	blockkedja	An open, distributed ledger that can record transactions between two parties efficiently and in a verifiable and permanent way.	En distribuerad, oföränderlig digital liggare som registrerar transaktioner i block som länkas samman kryptografiskt.
bodily states	kroppsliga tillstånd	Physical responses such as tension, relief, or fatigue, alongside emotional and cognitive human states.	Fysiska reaktioner som spänning, lättnad eller trötthet, vid sidan av emotionella och kognitiva mänskliga tillstånd.
bottom-up scheduling	nedåstyr	A project planning approach where team members create their own detailed schedules, subsequently integrated into the master project schedule.	En projektplaneringsmetod där teammedlemmar skapar egna detaljerade scheman som sedan integreras i det övergripande projektprogrammet.
brainstorming †	brainstorming	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) 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.	En kreativ grupptechnik för att generera ett stort antal idéer och lösningsalternativ för ett problem.
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.
broad distribution	bred spridning	Signals that come from multiple roles and contexts, not just one source.	Signaler som kommer från flera roller och sammanhang, inte bara från en källa.
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 all planerad inkomst och utgift för en organisation eller affärsenhet under en specifik period.
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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
build †	bygge	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) Att sätta samman ett antal konfigurationsenheter för att skapa en IT-tjänst. Termen bygge används också för att referera till en release som är auktoriserad för distribution. Till exempel serverbygge eller laptopbygge. Se även referensvärde för konfiguration.
build automation	byggautomatisering	The automated transformation of code changes into published deployment artifacts, ready for deployment and validation in test or production environments.	Den automatiserade omvandlingen av kodförändringar till publicerade driftsättningsartefakter, redo för driftsättning och validering i test- eller produktionsmiljöer.
build environment †	konstruktionsmiljö	(ITIL Service Transition) A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	(ITIL Tjänsteöverlämning) En kontrollerad miljö där applikationer, IT-tjänster och andra konstruktioner sätts samman innan de flyttas till en test- eller produktionsmiljö.
burn down chart	burn down chart	In Scrum, a chart showing sprint story point burn rate over time, used to track progress and predict sprint goal achievement.	I Scrum, ett diagram som visar hur story points förbrukas under en sprint över tid, och som används för att följa upp framsteg och förutsäga om sprintmålet kommer att uppnås.
business †	verksamhet	(ITIL Service Strategy) 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).	(ITIL Tjänstestrategi) 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 agility	verksamhetsagilitet	The ability of an entire organization to continuously deliver innovative business solutions faster than the competition by applying Lean-Agile principles across all business functions.	En hel organisations förmåga att kontinuerligt leverera innovativa verksamhetslösningar snabbare än konkurrenterna, genom att tillämpa Lean-Agile-principer inom alla affärsfunktioner.
business analysis practice	praktik för verksamhetsanalys	The practice of analysing a business or some element of a business, defining its needs and recommending solutions to address these needs and/or solve a business problem, and create value for stakeholders.	Praktiken att analysera en verksamhet eller något element av en verksamhet, definiera dess behov och rekommendera lösningar för att tillgodose dessa behov och/eller lösa ett affärsproblem och skapa värde för intressenter.
Business as usual	normal verksamhet	Typically, repeatable routine tasks that can be carried out by people with appropriate technical skills without needing to be managed as a project.	Den normala, löpande driften av en organisation, till skillnad från tillfälliga projekt eller förändringsinitiativ.
business capacity management †	hantering av verksamhetens kapacitetskrav	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteutformning) 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	affärsplan	A justification for expenditure of organizational resources, providing information about costs, benefits, options, risks, and issues.	En motivering för förbrukning av organisatoriska resurser som tillhandahåller information om kostnader, fördelar, alternativ, risker och problem. Alternativ svensk term: beslutsunderlag.
business continuity management (BCM) †	kontinuitetshantering av verksamheten	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
business continuity plan (BCP) †	kontinuitetsplan för verksamheten	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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 continuity planning	planering för verksamhetskontinuitet	The process of planning and testing IT's response to disasters or disruptive events to ensure critical business services can be sustained or rapidly restored.	Processen för att planera och testa IT:s hantering av katastrofer eller störande händelser, i syfte att säkerställa att kritiska verksamhetstjänster kan upprätthållas eller återställas snabbt.
business customer †	verksamhetskund	(ITIL Service Strategy) A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
business impact analysis (BIA)	verksamhetspåverkansanalys (BIA)	A key activity in the practice of service continuity management that identifies vital business functions and their dependencies.	En nyckelaktivitet inom praktiken för tjänstekontinuitetshantering som identifierar kritiska verksamhetsfunktioner och deras beroenden.
business model	affärsmodell	A formal description of how an organization should be configured to create value for customers based on its strategy.	En representation av hur en organisation skapar, levererar och fångar värde.
business objective †	verksamhetsmål	(ITIL Service Strategy) The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	(ITIL Tjänstestrategi) Det dagliga genomförandet, övervakningen och hanteringen av verksamhetsprocesser.
business perspective †	verksamhetsperspektiv	(ITIL Continual Service Improvement) An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) Verksamhetens förståelse för tjänsteleverantören och IT-tjänsterna och tjänsteleverantörernas förståelse för verksamheten.
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	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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 (BRM)	A role responsible for maintaining good relationships with one or more customers.	En roll med ansvar för att upprätthålla goda relationer med en eller flera kunder.
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.
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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
business strategy	affärsstrategi	How an organization defines and achieves its purpose.	En plan som beskriver hur en organisation avser att uppnå sina affärs mål och konkurrensfördel.
business unit †	verksamhetsenhet	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
C			
call †	samtal	(ITIL Service Operation) A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	(ITIL Tjänstedrift) Ett telefonsamtal till servicedesk från en användare. Ett samtal kan resultera i att en incident eller förfrågning loggas.
call centre †	callcenter	(ITIL Service Operation) An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. See also service desk.	(ITIL Tjänstedrift) En organisation eller verksamhetsenhet som hanterar ett stort antal inkommande och utgående samtal. Se även servicedesk.
call type †	samtalstyp	(ITIL Service Operation) A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	(ITIL Tjänstedrift) En kategori som används för att urskilja inkommande förfrågningar till en servicedesk. Vanliga samtalstyper är incident, förfrågning och klagomål.
calms	CALMS	A DevOps framework describing five dimensions: Culture (improving collaboration and communication), Automation (enabling tools), Lean (maximizing value, minimizing waste), Measurement (measuring everything), and Sharing (creating feedback loops).	Ett DevOps-ramverk som beskriver fem dimensioner: Culture (förbättra samarbete och kommunikation), Automation (möjliggörande verktyg), Lean (maximera värde, minimera spill), Measurement (mäta allt) och Sharing (skapa återkopplingslingor).
capability	förmåga	The ability of an organization, person, process, application, configuration item, or IT service to carry out an activity.	Förmågan hos en organisation, person, process, applikation, konfigurationsenhet eller IT-tjänst att utföra en aktivitet.
Capability Maturity Model Integration (CMMI) †	Capability Maturity Model Integration	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) Den maximala genomströmning som en konfigurationsenhet eller en IT-tjänst kan leverera. För vissa typer av KE kan kapaciteten vara storleken eller volymen hos till exempel en diskenhet.
capacity and performance management practice	praktik för kapacitets- och prestandahantering	The practice of ensuring that services achieve agreed and expected performance levels, satisfying current and future demand in a cost-effective way.	Praktiken att säkerställa att tjänster uppnår överenskomna och förväntade prestandanivåer och tillgodoser nuvarande och framtida efterfrågan på ett kostnadseffektivt sätt.
capacity management †	kapacitetshantering	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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. See also capacity management information system.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteutformning) Den process som säkerställer att kapaciteten hos en IT-tjänst och hos IT-infrastrukturen kan möta överenskomna kapacitets- och prestandarelaterade 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. Se även informationssystem för kapacitetshantering. I ITIL 4 ingår detta i kapacitets- och prestandahantering (capacity and performance management).

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
capacity management information system (CMIS) †	informationssystem för kapacitetshantering	(ITIL Service Design) A set of tools, data and information that is used to support capacity management. See also service knowledge management system.	(ITIL Tjänsteutformning) En uppsättning verktyg, data och information som används för att stödja kapacitetshantering. Se även system för hantering av tjänsteinformation.
capacity plan †	kapacitetsplan	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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	(ITIL Service Design) The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	(ITIL Tjänsteutformning) Den aktivitet inom kapacitetshantering som ansvarar för att ta fram en kapacitetsplan.
capital budgeting †	kapitalbudget	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
care-as-a-strategy	omsorg som strategi	An organizational approach where genuine concern for employee, customer, and stakeholder wellbeing is embedded as a core strategic value.	En organisatorisk strategi där genuint intresse för medarbetares, kunders och intressenters välbefinnande är inbäddat som ett grundläggande strategiskt värde.
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.
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	The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on products and services.	Tillägg, modifiering eller borttagning av allt som kan ha en direkt eller indirekt effekt på produkter och tjänster. Alternativ svensk term: ändring.
change advisory board (CAB) †	förändringsråd	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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. Alternativ svensk term: ändringsråd.
change agent	förändringsagent	A role that facilitates the development, application, and advocacy of new ways of working.	En person som initierar, driver eller underlättar organisatorisk förändring.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
change authority	förändringsbehörighet	A person or group responsible for authorizing a change.	En person eller grupp med ansvar för att auktorisera en förändring.
change category	förändringskategori	A classification of a proposed IT change based on its release impact on IT and the business, determining the appropriate approval and testing process.	En klassificering av en föreslagen IT-förändring baserat på dess påverkan på IT och verksamheten vid release, vilket bestämmer lämplig godkännandeprocess och testprocess.
change enablement practice	praktik för förändringsstöd	The practice of ensuring that risks are properly assessed, authorizing changes to proceed and managing a change schedule in order to maximize the number of successful service and product changes.	Praktiken att säkerställa att risker bedöms korrekt, auktorisera förändringar att genomföras och hantera ett förändringsschema för att maximera antalet framgångsrika tjänste- och produktförändringar.
change evaluation †	förändringsutvärdering	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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 failure rate	förändringsmisslyckandehastighet	The percentage of production deployments resulting in a failure requiring remediation; one of the four DORA key metrics.	Andelen produktionsdriftsättningar som resulterar i ett fel som kräver åtgärd; ett av de fyra DORA-nyckelmetrikerna.
change history †	förändringshistorik	(ITIL Service Transition) Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	(ITIL Tjänsteöverlämning) Information om alla förändringar som gjorts på en konfigurationsenhet under dess livscykel. Förändringshistoriken består av alla de förändringsposter som gäller en viss konfigurationsenhet.
change lead time	förändringens ledtid	In DevOps, the elapsed time from when code is committed until it runs successfully in production; one of the four DORA key metrics.	I DevOps, den förflutna tid från det att kod commitas tills den körs framgångsrikt i produktion; ett av de fyra DORA-nyckelmetrikerna.
change management †	förändringshantering	(ITIL Service Transition) The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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. Alternativ svensk term: ändringshantering. I ITIL 4 ersatt av change enablement (förändringsstöd).
change model	förändringsmodell	A repeatable approach to the management of a particular type of change.	En repeterbar metod för hantering av en specifik typ av förändring.
change over time	ställtid	In Lean IT, the time required to reconfigure a process, tool, or resource between two different types of work.	Inom Lean IT, den tid som krävs för att konfigurera om en process, ett verktyg eller en resurs mellan två olika typer av arbete.
change proposal †	förändringsförslag	(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) (ITIL Tjänsteöverlämning) 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.
change record †	förändringspost	(ITIL Service Transition) A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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. Alternativ svensk term: ändringspost.
change request †	förändringsbegäran	See request for change.	Se förändringsförfrågan. Alternativ svensk term: ändringsbegäran.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
change schedule	förändringsschema	A calendar that shows planned and historical changes.	En kalender som visar planerade och historiska förändringar. Kallas även ändringsschema.
change window †	förändringsfönster	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) En regelbundet återkommande, överenskommen tid när förändringar och releaser kan implementeras med en minimal påverkan på tjänster. Förändringsfönster dokumenteras ofta i överenskommelser om tjänstenivå.
Change-Data-Capture (CDC)	ändringsdatainsamling (CDC)	A software design pattern used to track changes in data so that action can be taken using those changes.	Ett programvarudesignmönster som används för att spåra ändringar i data så att åtgärder kan vidtas baserat på dessa ändringar.
chaos engineering	kaosingenjörskonst	The discipline of experimenting on a system in order to build confidence in the system's capability to withstand turbulent conditions in production.	Disciplinen att genomföra experiment på ett distribuerat system för att bygga upp förtroende för systemets förmåga att stå emot störningar i produktion.
chaos monkey	kaosapa	A tool that tests the resilience of IT systems by intentionally disabling components in production to test how remaining systems respond to the outage.	Ett verktyg som slumpmässigt inaktiverar produktionsinstanser för att testa ett systems motståndskraft och redundans.
chargeable item †	debiterbart objekt	(ITIL Service Strategy) A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	(ITIL Tjänstestrategi) En del av en IT-tjänst som används för att räkna ut debiteringen av kunderna (t.ex. antalet transaktioner, antalet PC).
charging †	debitering	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. See also cost.	(ITIL Tjänstestrategi) En policy som specificerar målen med debiteringsprocessen och på vilket sätt debiteringen skall räknas ut. Se även kostnad.
charging process †	debiteringsprocess	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) Processen som ansvarar för att besluta hur mycket kunderna skall betala (prissättning) och få in pengarna från dem (fakturerings). Processen beskrivs inte detaljerad i ITILs kärnböcker.
charter †	godkänd plan	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
chatops	ChatOps	A communication approach allowing teams to collaborate and manage infrastructure, code, and data from a chat room, enabling synchronous communication regardless of location and creating a searchable shared history of decisions.	Ett kommunikationssätt som låter team samarbeta och hantera infrastruktur, kod och data från en chatttrum, möjliggör synkron kommunikation oavsett plats och skapar en sökbar gemensam historik över beslut.
chronological analysis †	kronologisk analys	(ITIL Service Operation) A technique used to help identify possible causes of problems. All available data about the problem is collected and sorted by date and time to provide a detailed timeline. This can make it possible to identify which events may have been triggered by others.	(ITIL Tjänstedrift) 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	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
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: • 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: • 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.
closed †	stängd	(ITIL Service Operation) The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	(ITIL Tjänstedrift) Den slutliga statusen i livscykeln hos en incident, ett problem eller en förändring etc. När statusen är stängd görs inga fler åtgärder.
closure †	stängning	(ITIL Service Operation) The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	(ITIL Tjänstedrift) Termen avser handlingen att ändra status på en incident, ett problem eller en förändring till stängd.
cloud computing	molntjänster	A model for enabling on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources that can be rapidly provided with minimal management effort or provider interaction.	En modell för att möjliggöra behovsstyrd nätverksåtkomst till en delad pool av konfigurerbara datorresurser som snabbt kan tillhandahållas med minimal hante-ringsinsats eller leverantörsinteraktion.
COBIT †	COBIT	(ITIL Continual Service Improvement) Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See www.isaca.org for more information.	Control Objectives for Information and related Technology – ett ramverk för IT-styrning och hantering, utvecklat av ISACA.
COBIT 5	COBIT 5	A globally recognized IT governance and management framework published by ISACA providing an end-to-end business view of enterprise IT governance, linking business goals to IT goals and enablers.	Ett globalt erkänt ramverk för IT-styrning och -hantering utgivet av ISACA, som ger ett heltäckande verksamhetsperspektiv på organisationens IT-styrning och kopplar samman affärs mål med IT-mål och möjliggörare.
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.
cognitive labour	kognitivt arbete	The mental effort required to process information, solve problems, and make decisions in the delivery of a service.	Den mentala ansträngning som krävs för att bearbeta information, lösa problem och fatta beslut vid leverans av en tjänst.
cognitive states	kognitiva tillstånd	Mental conditions such as attention, focus, confusion, or understanding that influence how people experience services.	Mentala tillstånd som uppmärksamhet, fokus, förvirring eller förståelse som påverkar hur människor upplever tjänster.
cold standby †	passivt reservläge	See gradual recovery.	Se stegvis återställning.
collaboration	samarbete	Working with others to achieve common shared goals.	Processen att arbeta tillsammans med andra för att uppnå ett gemensamt mål.
collaborative relationship (partnership)	samarbetsrelation (partnerskap)	A relationship based on mutual trust, transparency, and shared goals between service provider and consumer.	En relation baserad på ömsesidig tillit, transparens och gemensamma mål mellan tjänsteleverantör och konsument.
commercial off the shelf (COTS) †	kommersiell programvara	(ITIL Service Design) Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	(ITIL Tjänstutformning) Redan existerande applikationsmjukvara eller mellanprogram som kan köpas från tredje part.
common cause variation	slumpvis variation	Sources of variation inherent to a process that are always present and represent the normal, expected variability, also called noise.	Variationskällor som är inneboende i en process och alltid förekommande; de representerar normal, förväntad variabilitet och kallas även brus.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
communication technology	kommunikationsteknik	Technology that enables information technology (IT) and operational technology (OT) to be highly mobile and accessible to organizations, consumers, and other stakeholders. Sometimes seen as a component of either IT or OT.	Teknik som möjliggör utbyte av information mellan individer, system eller organisationer.
complex system	komplex system	A system in which agents' interactions are dynamic and often unpredictable. ITIL® 4 Specialist: Create, D	Ett system som präglas av ett stort antal delar och interaktioner, emergent beteende och icke-linjär dynamik.
complexity	komplexitet	The degree of complication of a system or component, determined by factors such as number of interfaces, systems, and process steps that increase management difficulty.	Graden av komplicitet hos ett system eller en komponent, bestämd av faktorer som antal gränssnitt, system och processteg som ökar svårigheten att hantera.
complexity thinking	komplexitetstänkande	An approach to understanding and managing systems that acknowledges emergent behaviour, non-linearity, and the limits of prediction.	En metod för att förstå och hantera system som erkänner framväxande beteende, icke-linjäritet och prognosernas begränsningar.
compliance	regelefterlevnad	The act of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Att säkerställa att en standard eller uppsättning riktlinjer följs, eller att korrekta, konsekventa redovisnings- eller andra praxis tillämpas.
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	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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	(ITIL Service Transition) A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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)	(ITIL Service Design) 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).	En teknik som hjälper till att identifiera konsekvenserna för IT-tjänster av ett komponentfel.
computer telephony integration (CTI) †	datorintegrerad telefoni	(ITIL Service Operation) 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. See also automatic call distribution; interactive voice response.	(ITIL Tjänstedrift) 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. Se även automatisk samtalsdistribution; interaktivt tal-svar.
conceptual design	konceptuell design	The design phase capturing business requirements and defining user-needed features, serving as the foundation for subsequent design phases.	Den designfas som fångar upp verksamhetskrav och definierar de funktioner som användare behöver, och som utgör grunden för efterföljande designfaser.
concurrency †	samtidighet	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time.	Ett måttal som avser antalet användare sysselsatta i samma operation vid en och samma tidpunkt.
confidentiality	konfidentialitet	A security objective that ensures information is not made available or disclosed to unauthorized individuals, entities, or processes.	Ett säkerhetsmål som säkerställer att information inte görs tillgänglig eller avslöjas för obehöriga individer, entiteter eller processer.
configuration	konfiguration	The arrangement of components that make up a CI, service, or infrastructure.	Arrangemanget av komponenter som utgör en konfigurationsenhet, tjänst eller infrastruktur.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
configuration baseline †	referensvärde för konfiguration	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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.
configuration control †	konfigurationsstyrning	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) Den aktivitet som samlar in information om konfigurationsenheter och deras relationer och läser in denna information i CMDB. Aktiviteten namnger också konfigurationsenheter så att motsvarande konfigurationsposter kan återfinnas.
configuration item (CI)	konfigurationsenhet (KE)	Any product, service, or component that is within scope of the configuration management practice. Configuration items are managed throughout their lifecycle.	Varje produkt, tjänst eller komponent som ingår i konfigurationshanteringspraktikens omfattning. Konfigurationsenheter hanteras under hela deras livscykel.
configuration management †	konfigurationshantering	See service asset and configuration management.	Se hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer Alternativ svensk term: konfigurationsstyrning.
configuration management database (CMDB)	konfigurationshanteringsdatabas (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also maintains the relationships between configuration items.	En databas som används för att lagra konfigurationsposter under hela deras livscykel. CMDB underhåller även relationerna mellan konfigurationsenheter.
configuration management system (CMS)	konfigurationshanteringssystem (CMS)	A set of tools, data, and information that is used to support service configuration management.	En uppsättning verktyg, data och information som används för att stödja tjänstekonfigurationshantering.
configuration record	konfigurationspost	A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single CI.	En post som innehåller detaljerna om en konfigurationsenhet. Varje konfigurationspost dokumenterar livscykeln för en enskild konfigurationsenhet.
configuration structure †	konfigurationsstruktur	(ITIL Service Transition) The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	(ITIL Tjänsteöverlämning) Hierarkin och andra relationer mellan de konfigurationsenheter som utgör en konfiguration.
confirmability	bekräftbarhet	Criterion used to judge whether findings are grounded in the data.	Kriterium som används för att bedöma om resultaten är förankrade i insamlade data.
consumer	konsument	Organization that obtains and uses a defined unit of value from a provider under agreed terms, in exchange for a counter-unit of value.	En organisation som skaffar och använder en definierad värdeenhet från en leverantör enligt överenskomna villkor, i utbyte mot en värdeenhet som motprestation. Se även tjänstekonsument.
consumer sponsor	konsumentsponsor	A stakeholder on the consumer side who provides authorization and resources for a service or project.	En intressent på konsumentsidan som tillhandahåller auktorisation och resurser för en tjänst eller ett projekt.
consumer-side tension	konsumentsidans spänning	Conflicting pressures or interests within the service consumer organization that affect service relationships.	Motstridiga påtryckningar eller intressen inom tjänstekonsumentorganisationen som påverkar tjänsterelationer.
Content Delivery Network (CDN)	nätverk för innehållsleverans (CDN)	A geographically distributed network of servers that work together to provide fast delivery of digital content.	Ett geografiskt distribuerat nätverk av servrar som samarbetar för att tillhandahålla snabb leverans av digitalt innehåll.
contextual domains	kontextuella domäner	The different areas of context (e.g. personal, organizational, technological) that shape service experiences.	De olika kontextområdena (t.ex. personliga, organisatoriska, teknologiska) som formar tjänsteupplevelser.
continual experience improvement	kontinuerlig upplevelseförbättring	The ongoing process of identifying and implementing improvements to the human experience of services.	Den kontinuerliga processen att identifiera och implementera förbättringar av den mänskliga upplevelsen av tjänster.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
continual improvement	kontinuerlig förbättring	The recurring organizational activity performed at all levels to ensure that an organization's performance continually meets stakeholder expectations.	Den återkommande organisatoriska aktiviteten som utförs på alla nivåer för att säkerställa att en organisations prestation kontinuerligt uppfyller intressenternas förväntningar.
Continual Improvement Model	modell för kontinuerlig förbättring	A model which provides organizations with a structured approach to planning and implementing improvements.	En modell som ger organisationer en strukturerad metod för att planera och implementera förbättringar.
continual improvement practice	praktik för kontinuerlig förbättring	The practice of aligning an organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and improvement of all elements involved in the effective management of products and services.	Praktiken att anpassa en organisations praxis och tjänster till förändrade verksamhetsbehov genom kontinuerlig identifiering och förbättring av alla element som ingår i effektiv hantering av produkter och tjänster.
Continual Improvement Register (CIR)	register för kontinuerlig förbättring (CIR)	A database or structured document used to track and manage improvement initiatives across an organization.	En databas eller strukturerat dokument som används för att spåra och hantera förbättringsinitiativ inom en organisation.
continual service improvement (CSI) †	kontinuerlig tjänsteförbättring	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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 sju-stegsprocessen 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. I ITIL 4 ersatt av ständig förbättring (continual improvement).
continuous availability †	kontinuerlig tillgänglighet	(ITIL Service Design) An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	(ITIL Tjänsteutformning) Ett tillvägagångssätt eller en utformning för att uppnå 100% tillgänglighet. En kontinuerligt tillgänglig IT-tjänst har ingen planerad eller oplanerad nedtid.
continuous delivery	kontinuerlig leverans	An integrated set of practices and tools used to deploy software changes into a staging environment continuously.	En integrerad uppsättning praxis och verktyg som används för att kontinuerligt driftsätta programvaruändringar i en stagingmiljö.
continuous deployment	kontinuerlig driftsättning	An integrated set of practices and tools used to deploy software changes into the production environment. These software changes have already passed predefined automated tests.	En integrerad uppsättning praxis och verktyg som används för att driftsätta programvaruändringar i produktionsmiljön. Dessa programvaruändringar har redan passerat fördefinierade automatiserade tester.
continuous integration	kontinuerlig integration	An integrated set of practices and tools used to merge all developers' working copies to a shared mainline frequently.	En integrerad uppsättning praxis och verktyg som används för att ofta slå samman alla utvecklades arbetsversioner till en gemensam huvudlinje.
continuous integration (CI)	Continuous Integration (CI)	The practice of merging all developer working copies to a shared mainline several times a day, triggering automated builds and tests.	Praktiken att slå samman alla utvecklades arbetsversioner till en gemensam huvudlinje flera gånger per dag, vilket utlöser automatiserade byggen och tester.
continuous operation †	kontinuerlig drift	(ITIL Service Design) An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.
continuous testing	kontinuerlig testning	An approach in which automated tests are executed at every stage of the deployment pipeline to ensure that changes meet quality, performance, and business requirements. It reduces risk, improves service reliability, and supports continuous integration and delivery practice.	Ett angreppssätt där automatiserade tester körs i varje steg av driftsättningspipelinen för att säkerställa att förändringar uppfyller kvalitets-, prestanda- och verksamhetskrav. Det minskar risk, förbättrar tjänsternas tillförlitlighet och stöder kontinuerlig integration och kontinuerlig leverans.
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 policies, 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 activity	kontrollaktivitet	A specific policy, procedure, practice, or organizational structure implemented to reduce risk and ensure business objectives are met.	En specifik policy, procedur, praxis eller organisationsstruktur som implementeras för att minska risk och säkerställa att verksamhetsmålen uppnås.
control environment	kontrollmiljö	The attitude and actions of the board and management regarding the significance of internal control within the organization.	Styrelsens och ledningens inställning och agerande avseende intern kontrollers betydelse inom organisationen.
control objective	kontrollmål	A statement of the desired result or purpose to be achieved by implementing control procedures in a particular IT activity.	Ett uttalande om det önskade resultatet eller syftet som ska uppnås genom att implementera kontrollprocedurer för en viss IT-aktivitet.
Control Objectives for Information and related Technology †	Control Objectives for Information and related Technology	See COBIT.	Se COBIT.
control perspective †	kontrollperspektiv	(ITIL Service Strategy) An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
cooperation	samverkan	Working with others to achieve your own goals.	Gemensamma ansträngningar mot delade mål, ofta med bevarade separata intressen.
cooperative relationship	samarbetande relation	A service relationship where both parties work together toward common goals while maintaining separate interests.	En tjänsterelation där båda parter samarbetar mot gemensamma mål medan de bibehåller separata intressen.
core service †	kärntjänst	(ITIL Service Strategy) 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. See also enabling service; enhancing service; IT service; service package.	(ITIL Tjänstestrategi) 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 tjänstetilval. Se även möjliggörande tjänst; förbättrande tjänst; IT-tjänst; tjänstepaket.
core value stream	kärnvärdeflöde	A value stream that enables value for consumers in a form in which they use the service.	Ett värdeflöde som möjliggör värde för konsumenter i den form de använder tjänsten.
corporate governance	bolagsstyrning	The system by which companies are directed and controlled, involving relationships between company management, board, shareholders, and other stakeholders.	Det system genom vilket företag styrs och kontrolleras, och som innefattar relationer mellan företagsledning, styrelse, aktieägare och andra intressenter.
cost	kostnad	The amount of money spent on a specific activity or resource.	Den mängd pengar som spenderas på en specifik aktivitet eller resurs.
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. See also 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. Se även beslutsunderlag för affärsnytta; nuvärde, intern avkastningsfaktor; avkastning på investering; investeringsvärde.
cost centre	kostnadsställe	A business unit or department that does not directly generate revenue but incurs costs.	En affärsenhet eller avdelning som inte direkt genererar intäkter men ådrar sig kostnader.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
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.
cost element †	kostnadselement	(ITIL Service Strategy) The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost elements can be further broken down to give cost units. For example, the cost element 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	(ITIL Tjänstestrategi) En generell term som används för att referera till budgetering och redovisning. Används ibland som en synonym till ekonomihantering.
cost model †	kostnadsmodell	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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 of delay	förseningskostnad	The economic impact of delaying a feature or capability over time, combining business value, time criticality, and risk reduction/opportunity enablement.	Den ekonomiska påverkan av att fördröja en funktion eller förmåga över tid, kombinerat av affärsvärde, tidskritikalitet och riskreducering/möjlighetsskapande.
cost of poor quality (COPQ)	COPQ (kostnad för bristande kvalitet)	The costs that would disappear if all systems, processes, and products were perfect; including costs of finding, fixing, and failing due to defects.	De kostnader som skulle försvinna om alla system, processer och produkter vore perfekta; innefattar kostnader för att hitta, åtgärda och drabbas av defekter.
cost type †	kostnadstyp	(ITIL Service Strategy) The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. See also cost element; cost unit.	(ITIL Tjänstestrategi) Den högsta kategorin som tilldelas kostnader i budgetering och redovisning, till exempel hårdvara, mjukvara, människor, logi och transport. Se även kostnadselement.
cost unit †	kostnadsbärare	(ITIL Service Strategy) The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. See also cost type.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
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.
credibility	trovärdighet	Criterion used to judge trustworthiness of evidence.	Kriterium som används för att bedöma tillförlitligheten i underlaget.
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.
critical success factor (CSF)	kritisk framgångsfaktor (CSF)	A necessary precondition for the achievement of intended results.	En nödvändig förutsättning för att uppnå avsedda resultat. Alternativ svensk term: avgörande framgångsfaktor.
critical to quality (CTQ)	CTQ (kritisk för kvalitet)	An attribute of a product, process, or component that has a direct and significant impact on actual or perceived quality as defined by the customer.	Ett attribut hos en produkt, process eller komponent som har en direkt och betydande påverkan på faktisk eller upplevd kvalitet enligt kundens definition.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
CSI register †	CSI-register	(ITIL Continual Service Improvement) A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	En databas eller ett dokument för att registrera och följa upp alla möjligheter till förbättring av tjänster.
cultural fit	kulturell passform	The ability of an employee or a team to work comfortably in an environment that corresponds with their own beliefs, values, and needs.	I vilken utsträckning en individs eller organisations värderingar, övertygelser och beteenden stämmer överens med en annan organisations kultur.
culture	kultur	The values, norms, and behaviors shared by people in a group or organization.	De värderingar, normer och beteenden som delas av människor i en grupp eller organisation.
cumulative flow diagram (CFD)	kumulativt flödesdiagram (CFD)	A chart plotting work amount in each process state over time, used to visualize flow, identify bottlenecks, and measure throughput and WIP trends in agile delivery.	Ett diagram som plottar mängden arbete i varje processstillstånd över tid, och används för att visualisera flöde, identifiera flaskhalsar och mäta genomströmning och WIP-trender i agil leverans.
customer	kund	The role that defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	Den roll som definierar kraven för en tjänst och tar ansvar för resultaten av tjänstekonsumtionen.
customer agreement portfolio †	kundavtalsportfölj	(ITIL Service Strategy) 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. See also customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	(ITIL Tjänstestrategi) 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. Se även kundinräta tjänster, tjänstekatalog, tjänsteportfölj.
customer asset †	kundtillgång	Any resource or capability of a customer. See also asset.	Förmågor eller resurser hos en kund. Se även tillgång.
customer centricity	kundcentricitet	In SAFe, a mindset and set of practices ensuring organizations deeply understand target customers and their problems to deliver continuously innovative solutions.	I SAFe, ett tankesätt och en uppsättning praxis som säkerställer att organisationer djupgående förstår sina målkunder och deras problem för att leverera kontinuerligt innovativa lösningar.
customer compass	kundkompass	A questionnaire tool capturing the Voice of the Customer, identifying customer expectations, preferences, and dissatisfaction drivers.	Ett frågeformulärverktyg som fångar upp Voice of the Customer och identifierar kundförväntningar, preferenser och drivkrafter bakom missnöje.
customer experience (CX)	kundupplevelse (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a service consumer.	Summan av funktionella och emotionella interaktioner med en tjänst och tjänsteleverantör som upplevs av en tjänstekonsument.
customer journey	kundresa	The complete end-to-end experience that service customers have with one or more service providers and/or their products through touchpoints and service interactions.	Den fullständiga sekvensen av upplevelser en kund har med en organisation eller ett varumärke, från initial medvetenhet till lojalitet.
customer orientation	kundorientering	An approach to sales and customer relations in which staff focus on helping customers to meet their long-term needs and wants.	En metod för försäljning och kundrelationer där personal fokuserar på att hjälpa kunder att möta sina långsiktiga behov.
customer portfolio †	kundportfölj	(ITIL Service Strategy) A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. See also customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	(ITIL Tjänstestrategi) 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. Se även kundavtalsportfölj; tjänsteportfölj.
customer value	kundvärde	A capability provided to a customer at the right time at an appropriate price, as defined by the customer; determined by how well a product meets needs for affordability, availability, and utility.	En förmåga som tillhandahålls en kund vid rätt tidpunkt till ett lämpligt pris, enligt kundens definition; bestäms av hur väl en produkt uppfyller behoven av prisvärdhet, tillgänglighet och nytta.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
customer-facing service †	kundnära tjänster	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.
Customer/user experience	kund-/användarupplevelse	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by the customer and/or user of that service. Factors that lead to a positive experience include ease of use, attractiveness of interface, relevance of the service to achieving the customer's or user's objectives, ability to access support when needed, ease of acquitting the service, and perception of the value of the service.	Den samlade upplevelsen av kunder och användare i sina interaktioner med en tjänst eller produkt.
cybersecurity risks	cybersäkerhetsrisker	Risks of exposure or loss for an organization resulting from a cyber-attack or a data breach.	Risker kopplade till digital säkerhet, inklusive dataintrång, ransomware, phishing och andra cyberhot.
cycle time	cykeltid	The total time from the beginning to the end of a process or value stream.	Den totala tiden från början till slut av en process eller ett värdeflöde.
D			
daily stand-up	daglig stand-up	A short (max 15-minute) daily synchronization meeting where team members share yesterday's progress, today's plans, and impediments, maintaining team alignment.	Ett kort (max 15 minuter) dagligt synkroniseringsmöte där teammedlemmar delar gårdagens framsteg, dagens planer och hinder, och upprätthåller teamets samstämmighet.
dasa competence framework	DASA kompetensramverk	The DASA framework identifying 8 Knowledge Areas and 4 Skills relevant to DevOps practitioners: Courage, Teambuilding, Leadership, and Continuous Improvement.	DASA:s ramverk som identifierar 8 kunskapsområden och 4 färdigheter relevanta för DevOps-utövare: Mod, Teambyggande, Ledarskap och Kontinuerlig förbättring.
dashboard	instrumentpanel	A real-time graphical representation of data, used to monitor performance and status.	En realtidsgrafisk representation av data som används för att övervaka prestanda och status.
data	data	Information that has been translated into a form that is efficient for movement or processing.	Information som samlats in, organiserats och bearbetats för analys och beslutsfattande.
data analytics	dataanalys	A branch of data science focused on analysing raw data in order to draw conclusions about it, using highly automated techniques.	Processen att undersöka, rensa, transformera och modellera data i syfte att utläsa användbar information och stödja beslutsfattande.
data classification	dataklassificering	The assignment of information to categories based on sensitivity, enabling appropriate security controls to be applied to each category.	Tilldelningen av information till kategorier baserat på känslighet, vilket möjliggör att lämpliga säkerhetskontroller tillämpas på respektive kategori.
data governance	datastyrning	The overall management of the availability, usability, integrity, and security of data used in an organization.	Den övergripande hanteringen av tillgänglighet, användbarhet, integritet och säkerhet av data som används i en organisation.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW) †	data-blir-information-blir-kunskap-blir-visdom	(ITIL Service Transition) A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	(ITIL Tjänsteöverlämning) Ett sätt att förstå relationen mellan data, information, kunskap och visdom. Principen visar hur varje del bygger på de andra.
day board	dagtavla	A physical board on a department floor for visible management, displaying daily activities and status of team members.	En fysisk tavla på en avdelning för synlig styrning, som visar dagliga aktiviteter och status för teammedlemmar.
defect	defekt	An output of a process not meeting requirements or customer expectations, requiring rework or causing customer dissatisfaction.	En utdata från en process som inte uppfyller krav eller kundförväntningar, och som kräver omarbetning eller orsakar kundmissnöje.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
defects	defekter	In Lean DevOps, waste from rework required because an activity was not properly executed the first time.	Inom Lean DevOps, spill som uppstår av omarbetning som krävs till följd av att en aktivitet inte utfördes korrekt vid första försöket.
definition of done (DoD)	definition of done (DoD)	A shared team agreement on criteria an increment or backlog item must satisfy to be considered complete, ensuring consistent quality standards across all deliverables. In Scrum, a list of criteria a product increment must satisfy to be considered 'potentially shippable', including coding, testing, and review standards.	En gemensam teamöverenskommelse om de kriterier ett inkrement eller en backlogg-post måste uppfylla för att anses komplett, vilket säkerställer konsekvent kvalitetsnivå för alla leverabler. I Scrum, en lista med kriterier som ett produktinkrement måste uppfylla för att anses 'potentiellt leveransklart', innefattande kodnings-, testnings- och granskningsstandarder.
definition of ready (DoR)	definition of ready (DoR)	A set of criteria a backlog item must meet before being accepted into a sprint, ensuring the team has sufficient information to begin work. In Scrum, a list of criteria a user story must meet before the development team accepts it into a sprint, ensuring clarity and actionability.	En uppsättning kriterier som en backlogg-post måste uppfylla innan den accepteras i en sprint, vilket säkerställer att teamet har tillräcklig information för att påbörja arbetet. I Scrum, en lista med kriterier som en user story måste uppfylla innan utvecklingsteamet accepterar den i en sprint, för att säkerställa klarhet och handlingsberedskap.
definitive media library (DML) †	definitivt mediearkiv	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) En eller flera platser på vilket definitiva och godkända versioner av alla mjukvarukonfigurationsenhet 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.
deliver and support	leverera och stödja	The value chain activity that ensures services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations.	Den värdekedjeaktivitet som säkerställer att tjänster levereras och stöds i enlighet med överenskomna specifikationer och intressenters förväntningar.
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.
demand	efterfrågan	Input to the service value system based on opportunities and needs from internal and external stakeholders.	Input till tjänstevärdesystemet baserat på möjligheter och behov från interna och externa intressenter.
demand management †	efterfrågehantering	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstestrategi) 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.
dependability	tillförlitlighet	The ability to deliver on promises and be consistent over time in service delivery.	Förmågan att hålla löften och vara konsekvent över tid i tjänsteleveransen.
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	driftsättning	The movement of any service component into a controlled environment.	Förflyttningen av en tjänstekomponent till en kontrollerad miljö. Alternativ svensk term: utrullning. I ITIL 4 ingår detta i deployment management.
deployment effectiveness	driftsättnings effektivitet	A measure of whether the objectives of a deployment activity have been achieved.	Ett mått på om målen för en driftsättningsaktivitet har uppnåtts.
deployment frequency	driftsättningsfrekvens	How often an organization successfully deploys code to production; one of the four DORA key metrics.	Hur ofta en organisation framgångsrikt driftsätter kod till produktion; ett av de fyra DORA-nyckelmetrikerna.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
deployment management practice	praktik för driftsättningshantering	The practice of moving new or changed hardware, software, documentation, processes, or any other component to live environments.	Praktiken att flytta nya eller ändrade hårdvara, programvara, dokumentation, processer eller andra komponenter till livemiljöer.
deployment pipeline	driftsättningspipeline	An automated system taking code from version control through build, test, and deployment stages to production, providing fast feedback loops and ensuring consistent, reliable software delivery.	Ett automatiserat system som tar kod från versionshantering genom bygg-, test- och driftsättningsfaser till produktion, och tillhandahåller snabba återkopplings-slingor samt säkerställer konsekvent och pålitlig mjukvaruleverans.
depreciation †	avskrivning	(ITIL Service Strategy) A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	(ITIL Tjänstestrategi) Ett mått på minskningen av en tillgångs värde över dess livscykel. Detta baseras på användande, konsumtion eller reduktion i det användbara ekonomiska värdet.
design †	utformning	(ITIL Service Design) An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. See also service design.	(ITIL Tjänstutformning) En aktivitet eller process som identifierar kraven och sedan definierar en lösning som kan tillgodose dessa krav. Se även tjänstutformning.
design coordination †	utformningskoordinering (designkoordinering)	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänstutformning) Processen ansvarar för att samordna alla tjänstutformningsaktiviteter, processer och resurser. Utformningskoordinering säkerställer konsekvent och effektiv utformning av nya eller förändrade IT-tjänster, informationssystem för tjänstehantering, arkitektur, teknik, processer, information och mätetal.
design thinking	designtänkande	A human-centred approach to innovation that integrates the needs of people, the possibilities of technology, and the requirements for business success.	En människocentrerad innovationsmetod som integrerar människors behov, teknikens möjligheter och kraven för affärsframgång.
detection †	upptäckt	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift) 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	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänstutformning) 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	An environment used to create or modify IT services, applications, or other components.	En miljö som används för att skapa eller modifiera IT-tjänster, applikationer eller andra komponenter.
DevOps	DevOps	A cultural and professional movement that stresses communication, collaboration, and integration between software developers and IT operations professionals.	En kulturell och professionell rörelse som betonar kommunikation, samarbete och integration mellan programutvecklare och IT-driftpersonal.
devsecops	DevSecOps	An approach integrating security practices within the DevOps process by embedding security testing, controls, and shared security responsibility at every phase of the software development lifecycle.	Ett tillvägagångssätt som integrerar säkerhetspraxis i DevOps-processen genom att inbädda säkerhetstester, kontroller och delat säkerhetsansvar i varje fas av mjukvaruutvecklingens livscykel.
devsecops manifesto	DevSecOps-manifest	A set of community-driven principles defining how security should be integrated into the entire SDLC, emphasizing security as code, open collaboration, and treating everyone as responsible for security.	En uppsättning gemenskapsdrivna principer som definierar hur säkerhet ska integreras i hela SDLC, med betoning på säkerhet som kod, öppet samarbete och att alla bär ansvar för säkerhet.
diagnosis †	diagnos	(ITIL Service Operation) A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	(ITIL Tjänstedrift) 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	(ITIL Service Operation) A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	(ITIL Tjänstedrift) 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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
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.
digital business	digital verksamhet	Activities that use digital technology, enabling an organization to fulfil its purpose. ITIL® 4 Leader: Di	En verksamhet som använder digital teknik som kärna i sin affärsmodell och värdeskapande.
digital disruption	digital störning	A fundamental shift in an organization's operation caused by the development of digital technology.	En grundläggande förändring i en organisations verksamhet orsakad av digital teknikutveckling.
Digital Employee Experience (DEX)	digital medarbetarupplevelse (DEX)	The quality of employees' interactions with the digital tools, platforms, and services they use to perform their work.	Kvaliteten på medarbetarnas interaktioner med de digitala verktyg, plattformar och tjänster de använder för att utföra sitt arbete.
digital employee experience interdependence	ömsesidigt beroende inom digital medarbetarupplevelse	Interdependence of DEX and non-digital employee experience factors (team, culture, workplace).	Det ömsesidiga beroendet mellan DEX och icke-digitala medarbetarupplevelsefaktorer (team, kultur, arbetsplats).
digital expectations	digitala förväntningar	Expectations shaped by accumulated digital-life experiences.	Förväntningar som formats av ackumulerade erfarenheter från det digitala livet.
digital experience	digital upplevelse	The sum of all interactions a person has with digital products and services, and the perceptions those interactions create.	Summan av alla interaktioner en person har med digitala produkter och tjänster, och de uppfattningar som dessa interaktioner skapar.
digital experience system	digitalt upplevelsesystem	The integrated set of tools, platforms, and processes that deliver and manage digital experiences.	Den integrerade uppsättningen verktyg, plattformar och processer som levererar och hanterar digitala upplevelser.
digital forensics	digital forensik	The application of scientific methods to collect, preserve, analyze, and present digital evidence from computers and networks in response to security incidents or legal proceedings.	Tillämpningen av vetenskapliga metoder för att samla in, bevara, analysera och presentera digitala bevis från datorer och nätverk i samband med säkerhetsincidenter eller rättsliga förfaranden.
digital organization	digital organisation	An organization that is enabled by digital technology to do business significantly differently, or to do significantly different business.	En organisation som möjliggörs av digital teknik för att bedriva sin verksamhet på ett avsevärt annorlunda sätt.
digital product	digital produkt	A product that is delivered, used, or consumed primarily through digital means.	En produkt som levereras, används eller konsumeras primärt via digitala medel.
digital product and service management	hantering av digitala produkter och tjänster	The coordinated activities and practices involved in planning, delivering, operating, and improving digital products and services.	De samordnade aktiviteterna och praxiserna för planering, leverans, drift och förbättring av digitala produkter och tjänster.
digital product vendor	leverantör av digitala produkter	An organization that provides digital products as part of the service value chain.	En organisation som tillhandahåller digitala produkter som en del av tjänstevärdekedjan.
digital products and services	digitala produkter och tjänster	Purposeful digital resources that can be consumed via a provider–consumer relationship or used independently after acquisition.	Ändamålsenliga digitala resurser som kan konsumeras via en relation mellan leverantör och konsument eller användas självständigt efter anskaffning.
digital service	digital tjänst	A service delivered primarily through digital technology.	En tjänst som levereras primärt via digital teknik.
digital strategy	digital strategi	A business strategy that is based all or in part on using digital technology to achieve its goals and purpose.	En plan som definierar hur en organisation ska använda digital teknik för att uppnå sina mål.
digital technology	digital teknik	Technology that digitizes something or processes digital data. Digital technology refers to information technology (IT) and the parts of operational technology (OT) that have been digitized. See also digitization.	Teknik som använder digitala system och processer, inklusive datorer, internet, AI och molntjänster.
digital transformation	digital transformation	The use of digital technology to significantly modify or create new business processes, culture, and customer experiences to meet changing business and market requirements.	Användningen av digital teknik för att avsevärt modifiera eller skapa nya affärsprocesser, kultur och kundupplevelser.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
digitization	digitalisering	The process of transforming something (e.g. text, sound, or images) from analogue to digital form by expressing the information in binary digits.	Omvandlingen av analog information till digital form, eller övergången av processer och verksamheter till digitala plattformar.
direct capture	direkt insamling	The collection of data or feedback directly from the source, without intermediaries.	Insamling av data eller återkoppling direkt från källan, utan mellanhänder.
direct cost †	direkt kostnad	(ITIL Service Strategy) 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 also indirect cost.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
directing	styrning	Leading, conducting, or guiding someone or ordering something. This includes setting and communicating the vision, purpose, objectives, and guiding principles for an organization or team. It may also include leading or guiding the organization or team towards its objectives.	Ledningsaktiviteten att vägleda och instruera individer eller team i genomförandet av beslut och planer.
directional alignment	riktningsinriktning	The degree to which an organization's strategies, objectives, and practices are aligned toward a common direction.	I vilken utsträckning en organisations strategier, mål och praxis är inriktade mot en gemensam riktning.
directory service †	katalogtjänst	(ITIL Service Operation) An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	(ITIL Tjänstedrift) En applikation som hanterar information om tillgänglig IT-infrastruktur med tillhörande rättigheter i ett nätverk.
disaster	katastrof	A sudden, unplanned event that causes great damage or serious loss to an organization.	En plötslig, oplanerad händelse som orsakar stor skada eller allvarig förlust för en organisation.
disaster recovery	katastrofåterställning	The processes, policies, and procedures for recovering or continuing technology infrastructure critical to an organization after a disruptive event.	De processer, policyer och procedurer för återställning eller fortsatt drift av en organisations kritiska tekniska infrastruktur efter en störande händelse.
disaster recovery plans	katastrofåterställningsplaner	A set of clearly defined plans related to how an organization will recover from a disaster as well as return to a pre-disaster condition.	En uppsättning tydligt definierade planer som beskriver hur en organisation ska återhämta sig från en katastrof och återgå till tillståndet före katastrofen.
disciplined decision-making	disciplinerat beslutsfattande	A structured approach to making decisions that is consistent, evidence-based, and aligned with organizational values and goals.	En strukturerad metod för beslutsfattande som är konsekvent, evidensbaserad och i linje med organisationens värderingar och mål.
disciplined decision-making	disciplinerat beslutsfattande	Using a counterfactual where feasible; judging signal coherence before scaling.	Att använda ett kontrafaktiskt jämförelsefall där det är möjligt och bedöma signalernas samstämmighet innan man skalar upp.
discontinuous innovation	diskontinuerlig innovation	An innovation that completely replaces what came before.	Innovation som bryter med befintliga paradig och skapar fundamental förändring i en marknad eller industri.
disruption risks	störningsrisker	Risks that can disrupt the organization's operating or business model.	Risker kopplade till potentiella avbrott i normal verksamhet, orsakade av teknologiska, marknadsmässiga eller operativa faktorer.
dmaic	DMAIC	A structured problem-solving methodology with five phases: Define, Measure, Analyze, Improve, and Control, used in Lean Six Sigma.	En strukturerad problemlösningsmetodik med fem faser: Definiera, Mäta, Analysera, Förbättra och Styra (Define, Measure, Analyze, Improve, Control), som används inom Lean Six Sigma.
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. See also 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. Se även registerpost.
dora metrics	DORA-metriker	The four key software delivery performance metrics defined by the DevOps Research and Assessment program: Deployment Frequency, Lead Time for Changes, Mean Time to Restore (MTTR), and Change Failure Rate.	De fyra nyckelmetrikerna för programvaruleveransprestanda definierade av DevOps Research and Assessment-programmet: driftsättningsfrekvens, förändringens ledtid, genomsnittlig återställningstid (MTTR) och förändringsmisslyckandehastighet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
downtime †	nedtid	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänsteutformning)(ITIL Tjänstedrift) 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.
dual operating system	dubbelt operativsystem	In SAFe, the concept of maintaining a traditional organizational hierarchy for stability while simultaneously running an Agile team network for innovation.	I SAFe, konceptet att upprätthålla en traditionell organisationshierarki för stabilitet samtidigt som ett Agile-teamnätverk drivs parallellt för innovation.
due diligence	tillbörlig aktsamhet	A process of investigation or audit of a potential investment, acquisition, or product to confirm all material facts and circumstances.	En process för undersökning eller granskning av en potentiell investering, förvärv eller produkt för att bekräfta alla väsentliga fakta och omständigheter.
dynamic application security testing (DAST)	Dynamic Application Security Testing (DAST)	An automated security testing method examining a running application from outside by simulating external attacks to find runtime vulnerabilities.	En automatiserad säkerhetstestmetod som undersöker en körande applikation utifrån genom att simulera externa attacker för att hitta körtidssårbarheter.
E			
early life support (ELS) †	tidig support	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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.
early-life support (ELS)	tidig support (ELS)	A period of time associated with the release of service components to users, when additional resources are allocated to user support and service operations. Early-life support can also be applied to the onboarding or offboarding of users from a service.	Stöd som ges under perioden omedelbart efter att en ny eller förändrad tjänst har driftsatts, för att säkerställa stabilitet.
economies of scale †	stordriftsfördel	(ITIL Service Strategy) The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. See also economies of scope.	(ITIL Tjänstestrategi) Att minska den genomsnittliga kostnaden genom att öka användandet av en IT-tjänst eller tillgång. Se även samproduktionsfördel.
economies of scope †	samproduktionsfördel	(ITIL Service Strategy) The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. See also economies of scale.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
ecosystem disruption	ekosystemstörning	Disruption that occurs when digital technology introduces a change that impacts organizations across multiple industries and markets.	Störning som påverkar ett helt affärs- eller teknikekosystem snarare än en enskild aktör.
ediscovery	e-discovery	The electronic process of identifying, collecting, and producing Electronically Stored Information (ESI) including emails, documents, and databases in response to legal discovery requests.	Den elektroniska processen för att identifiera, samla in och producera elektroniskt lagrad information (ESI), inklusive e-post, dokument och databaser, som svar på rättsliga bevisbegäran.
effectiveness	effektivitet	A measure of whether the objectives of a practice, service or activity have been achieved.	Ett mått på om målen för en praxis, tjänst eller aktivitet har uppnåtts.
efficiency	produktivitet	A measure of whether the right amount of resources have been used by a practice, service, or activity.	Ett mått på om rätt mängd resurser har använts av en praxis, tjänst eller aktivitet.
emergency change †	akut ändring	(ITIL Service Transition) 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 also emergency change advisory board.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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. Termen behålls i ITIL 4.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
emergency change advisory board (ECAB) †	råd för akuta ändringar	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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.
emotion-aware clarity	känslomdveten tydlighet	Communicate with sensitivity to emotional states.	Att kommunicera med lyhördhet för emotionella tillstånd.
emotional intelligence	emotionell intelligens	The ability to understand the way people feel and react, and to use this skill to make good judgements and to avoid or solve conflicts.	Förmågan att känna igen, förstå och hantera egna och andras känslor på ett effektivt sätt.
emotional labour	emotionellt arbete	The effort required to manage one's emotions as part of performing a job role, particularly in service interactions.	Den ansträngning som krävs för att hantera sina känslor som en del av att utföra en arbetsroll, särskilt i tjänsteinteraktioner.
emotional states	emotionella tillstånd	Inner feelings, alongside cognitive and bodily human states.	Inre känslor, vid sidan av kognitiva och kroppsliga mänskliga tillstånd.
employee fulfilment	medarbetartillfredsställelse	The feeling that people have when their work aligns with their intrinsic motivation and provides them with a sense of purpose.	Den känsla av mening, engagemang och nöjdhet som anställda upplever i sitt arbete.
enabler	möjliggörare (SAFe)	In SAFe, a work item supporting exploration, design, or infrastructure work needed to extend the architectural runway or support future business functionality.	I SAFe, ett arbetsobjekt som stödjer utforsknings-, design- eller infrastrukturarbete som behövs för att utöka den arkitekturella landningsbanan eller stödja framtida affärsfunktionalitet.
enabling service †	möjliggörande tjänst	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
enabling value stream	möjliggörande värdeflöde	A value stream that supports a core value stream by providing the capabilities, resources, or services needed for its operation.	Ett värdeflöde som stöder ett kärnvärdeflöde genom att tillhandahålla de förmågor, resurser eller tjänster som behövs för dess drift.
engagement	engagemang	Active participation and interaction between stakeholders, particularly between service providers and consumers.	Aktivt deltagande och interaktion mellan intressenter, särskilt mellan tjänsteleverantörer och konsumenter.
engagement risks	engagemangsrisker	Risks that originate from an organization's stakeholders, including its suppliers and partners, consumers, and employees. al and IT Strategy Glossary Copyright© PeopleCert International Ltd. 3	Risker kopplade till brister i intressentengagemang som kan påverka leverans av tjänster och projekt.
engineering culture	ingenjörskultur	A culture where practitioners build things that solve problems, speak up when things aren't right, and evaluate ideas on their merits regardless of formal role.	En kultur där utövare bygger saker som löser problem, tar upp problem när något inte stämmer och utvärderar idéer utifrån deras förtjänster oberoende av formell roll.
enhancing service †	förbättrande tjänst	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
eNPS (Employee Net Promoter Score)	eNPS (Employee Net Promoter Score)	A metric measuring employee loyalty and engagement adapted from the customer Net Promoter Score; used in DevOps contexts to gauge organizational culture health.	Ett mätetal som mäter medarbetarlojalitet och engagemang, anpassat från kundernas Net Promoter Score; används i DevOps-sammanhang för att bedöma organisationskulturens hälsa.
enterprise architecture	företagsarkitektur	The organizing logic for business processes and IT infrastructure, reflecting integration and standardization requirements of the firm's operating model.	Den organisatoriska logiken för affärsprocesser och IT-infrastruktur, som återspeglar integrations- och standardiseringskraven i företagets driftsmodell.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
enterprise financial management †	organisationers övergripande ekonomihantering	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
enterprise goals	företagsmål	In COBIT 5, high-level business objectives cascaded to IT-related goals using the COBIT 5 Goals Cascade.	I COBIT 5, övergripande affärsmål som kaskaderas till IT-relaterade mål med hjälp av COBIT 5:s målkaskad.
environment	miljö	A subset of the IT infrastructure used for a specific purpose, such as development, testing, or production.	En delmängd av IT-infrastrukturen som används för ett specifikt ändamål, såsom utveckling, testning eller produktion.
epic	epik	A high-level definition of a requirement that has not yet been sufficiently refined or understood. Eventually an epic will be refined or broken down into several user stories and requirements.	En stor användarberättelse som kan brytas ner i flera mindre berättelser för agil planering och leverans.
episode	episod	Purposeful set of interactions that start with a trigger and end with an outcome or handoff, often observed in combination with the states of people and their environment.	En målinriktad uppsättning interaktioner som börjar med en utlösande händelse och slutar med ett resultat eller en överlämning, ofta betraktad i kombination med människors och omgivningens tillstånd.
error	fel	A flaw, mistake, or misunderstanding in a process, procedure, or technical component that could lead to an incident.	En brist, ett misstag eller ett missförstånd i en process, procedur eller teknisk komponent som kan leda till en incident.
error control	felkontroll	Problem management activities used to manage known errors.	Problemhanteringsaktiviteter som används för att hantera kända fel. Se även känt fel.
escalation	eskalering	The act of increasing resources or authority applied to an issue, incident, or request when it cannot be resolved at the current level.	Att öka resurser eller befogenhet som tillämpas på ett problem, incident eller begäran när det inte kan lösas på nuvarande nivå.
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL) †	eSourcing Capability Model for Client Organizations	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) Ett ramverk avsett att hjälpa IT-tjänsteleverantörer 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.
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.
evaluation	utvärdering (upplevelsestadium)	Stage of experience after an episode; stage of experience during an episode; third of three stages through which experience is interpreted over time.	Stadiet av upplevelse efter en episod; det tredje av tre stadier genom vilka upplevelsen tolkas över tid. Se även tolkningsstadier.
event	händelse	Any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item.	Varje tillståndsändring som är av betydelse för hanteringen av en tjänst eller annan konfigurationsenhet.
event management †	händelsehantering	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	(ITIL Tjänstdrift) Den process som ansvarar för att hantera händelser under deras livscykel. Händelsehantering är en av de huvudsakliga aktiviteterna inom IT-drift. I ITIL 4 ingår detta i övervakning och händelsehantering (monitoring and event management).
event-driven function	händelsestyrd funktion	A software architecture pattern where functions are triggered by events rather than direct calls.	Ett programvaruarkitekturmönster där funktioner utlöses av händelser snarare än direkta anrop.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
everyday experience habits	vardagliga upplevelsevanor	The regular patterns of behaviour and interaction that shape how people routinely experience services.	De regelbundna beteende- och interaktionsmönster som formar hur människor rutinmässigt upplever tjänster.
exception report †	avvikelserapport	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 mätetal för prestanda som indikerar ett potentiellt kapacitetsproblem.
excitement attribute †	upplevelsesattribut	See excitement factor.	Se upplevelsefaktor.
excitement factor †	upplevelsefaktor	(ITIL Service Strategy) 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. See also enhancing service.	(ITIL Tjänstestrategi) 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. Se även förbättrande tjänst.
execution pattern	genomförandemönster	The chosen approach to an individual initiative or activity. There are three execution patterns: implement, discover, contain.	Det valda angreppssättet för ett enskilt initiativ eller en enskild aktivitet. Det finns tre genomförandemönster: genomföra (implement), utforska (discover) och begränsa (contain).
expanded incident lifecycle †	detaljbeskriven incidentlivscykel	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteutformning) 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.
expectation calibration	förväntningskalibrering	The process of aligning the expectations of service consumers with what the service can realistically deliver.	Processen att anpassa tjänstekonsumenternas förväntningar till vad tjänsten realistiskt kan leverera.
expectations	förväntningar	The beliefs and assumptions held by stakeholders about how a service will be delivered or will perform.	De övertygelser och antaganden som intressenter har om hur en tjänst kommer att levereras eller prestera.
experience	upplevelse	The holistic perception of a service, product, or interaction by a person, including emotional and functional dimensions.	Den holistiska uppfattningen av en tjänst, produkt eller interaktion av en person, inklusive emotionella och funktionella dimensioner.
experience design drivers	drivkrafter för upplevelsedesign	The key factors and principles that guide the design of service experiences.	De viktigaste faktorerna och principerna som vägleder utformningen av tjänsteupplevelser.
experience level	upplevelsenivå	A set of metrics that define expected or achieved user experience.	En uppsättning mätetal som definierar förväntad eller uppnådd användarupplevelse. Se även upplevelsenivåavtal (XLA).
Experience Level Agreement (XLA)	upplevelsenivåavtal (XLA)	A commitment to delivering an agreed level of customer or user experience, measured by experience-based metrics rather than purely technical ones.	Ett åtagande att leverera en överenskommen nivå av kund- eller användarupplevelse, mätt med upplevelsebaserade mätvärden snarare än enbart tekniska.
experience signal capture framework	ramverk för insamling av upplevelsesignaler	Way of showing where signals emerge, how to capture them, and common gaps.	Ett sätt att visa var signaler uppstår, hur de kan fångas upp och vilka luckor som är vanliga.
experience stewardship	upplevelseförvaltning	The responsibility for managing and improving the holistic experience of stakeholders across the service lifecycle.	Ansvar för att hantera och förbättra den holistiska upplevelsen av intressenter under hela tjänstens livscykel.
experiment	experiment	Last of four improvement modes suited to complex human systems; after notice, interpret, and hypothesize.	Det sista av fyra förbättringslägen som lämpar sig för komplexa mänskliga system; kommer efter uppmärksamma, tolka och formulera hypotes.
experimentation	experimentering	The practice of testing hypotheses by trying new approaches based on identified needs, fundamental to a DevOps learning culture.	Praktiken att testa hypoteser genom att prova nya tillvägagångssätt baserade på identifierade behov; grundläggande för en DevOps-lärkultur.
external customer	extern kund	A customer who is not part of the same organization as the service provider.	En kund som inte ingår i samma organisation som tjänsteleverantören.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
external elements	externa element	Organizations, digital products and services, outcomes.	Organisationer, digitala produkter och tjänster samt resultat; ett av de tre lagren i ITIL:s upplevelsemodell.
external metric †	externt måttetal	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. See also internal metric.	Ett måttetal som används för att mäta leveransen av en IT-tjänst till en kund. Externa måttetal definieras oftast i överenskommelser om tjänstenivå och rapporteras till kunden. Se även internt måttetal.
external service provider †	extern tjänsteleverantör	(ITIL Service Strategy) 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. See also outsourcing; Type III service provider.	(ITIL Tjänstestrategi) En IT-tjänsteleverantör som är en del av en annan organisation än kundens. En IT-tjänsteleverantör kan ha både interna och externa kunder. Se även outsourcing; typ III-tjänsteleverantör.
Extract-Load-Transform (ELT)	extrahera-ladda-transformera (ELT)	A data integration process where data is extracted from source systems, loaded into a target system, and then transformed.	En dataintegrationsprocess där data extraheras från källsystem, laddas in i ett målsystem och sedan transformeras.
Extract-Load-Transform (ELT)	Extract-Load-Transform (ELT)	An approach to moving data from operational sources into a form suitable for analysis. Extract: retrieve data from the source. Load: immediately store the raw data in the target system (often a modern cloud data lake or massively parallel processing warehouse). Transform: perform the transformation inside the destination environment, leveraging its compute power (e.g., SQL-based transformations or built-in warehouse functions).	Ett tillvägagångssätt för att flytta data från operativa källor till en form som lämpar sig för analys. Extract: hämta data från källan. Load: lagra omedelbart rådata i målsystemet (ofta en modern datasjö i molnet eller ett massivt parallellbearbetande datalager). Transform: utför transformationen i målmiljön med hjälp av dess beräkningskraft (t.ex. SQL-baserade transformationer eller inbyggda datalagerfunktioner).
Extract-Transform-Load (ETL)	extrahera-transformera-ladda (ETL)	A data integration process where data is extracted from source systems, transformed into a consistent format, and then loaded into a target system.	En dataintegrationsprocess där data extraheras från källsystem, transformeras till ett konsekvent format och sedan laddas in i ett målsystem.
Extract-Transform-Load (ETL)	Extract-Transform-Load (ETL)	An approach to moving data from operational sources into a form suitable for analysis. Extract: pull raw data from source systems (databases, APIs, files, etc.). Transform: clean, enrich, aggregate, or otherwise reshape the data so it fits the target schema and business rules. This step often includes validation, deduplication, type conversion, and calculations. Load: write the transformed data into the destination system, typically a data warehouse or analytics platform. The choice between ELT and ETL depends on architecture, performance requirements, and the capabilities of the storage platform.	Ett tillvägagångssätt för att flytta data från operativa källor till en form som lämpar sig för analys. Extract: hämta rådata från källsystem (databaser, API:er, filer osv.). Transform: rensa, berika, aggregera eller omforma på annat sätt så att data passar målschemat och verksamhetsreglerna; steget omfattar ofta validering, deduplicering, typkonvertering och beräkningar. Load: skriv de transformerade data till målsystemet, vanligtvis ett datalager eller en analysplattform. Valet mellan ELT och ETL beror på arkitektur, prestandakrav och lagringsplattformens förmågor.
F			
facilities management †	hantering av fysisk miljö	(ITIL Service Operation) The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	(ITIL Tjänstedrift) 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	fel (driftstopp)	A loss of ability to operate to specification or to deliver the required output.	Förlust av förmågan att fungera enligt specifikation eller att leverera erforderlig output.
failure stream	misslyckandeflöde	A series of activities that does not add value to the customer; the opposite of a value stream, representing pure waste to be eliminated.	En serie aktiviteter som inte tillför värde för kunden; motsatsen till ett värdeflöde och representerar rent spill som ska elimineras.
fast recovery †	snabb återställning	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänstutformning) 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 ett behov av att lägga tillbaka data ifrån en säkerhetskopia.
fault †	fel	See error.	Se fel (error).

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
fault tolerance †	feltolerans	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.
fault tree analysis (FTA) †	felträdsanalys	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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.
feature	feature (SAFe)	In SAFe, a system capability fulfilling a stakeholder need, expressed as a benefit hypothesis and acceptance criteria, deliverable within a single Program Increment.	I SAFe, en systemförmåga som tillgodoser ett intressentbehov, uttryckt som en nyttohypotes och acceptanskriterier, och leveransbar inom ett enskilt Program Increment.
feature storming	feature storming	A collaborative technique for rapidly decomposing Epics into Features through creative exploration with product and development team members.	En kollaborativ teknik för att snabbt bryta ner epics i features genom kreativt utforskande med produkt- och utvecklingsteammedlemmar.
feedback	återkoppling	Information about reactions to a product, service, or activity, used as a basis for improvement.	Information om reaktioner på en produkt, tjänst eller aktivitet som används som grund för förbättring.
feedback loop	återkopplingsslinga	A mechanism through which outputs of a system are fed back into it as inputs, influencing future behaviour.	En mekanism genom vilken output från ett system matas tillbaka som input, vilket påverkar framtida beteende.
Felt Agency (FA)	upplevd handlingskraft (FA)	The subjective sense of having control, capability, and impact in one's interactions with a service.	Den subjektiva känslan av att ha kontroll, förmåga och påverkan i sina interaktioner med en tjänst.
final release	slutrelease	The final, fully tested, stable version of a solution that has passed all quality gates and is suitable for production use.	Den slutgiltiga, fullt testade och stabila versionen av en lösning som har passerat alla kvalitetsgrindar och är lämplig för produktionsbruk.
financial management †	ekonomihantering	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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-tjänsteleverantörerna.
financial management for IT services †	ekonomihantering för IT-tjänster	(ITIL Service Strategy) 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. See also enterprise financial management.	(ITIL Tjänstestrategi) 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. Se även koncernekonomihantering.
financial year †	räkenskapsår	(ITIL Service Strategy) An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	(ITIL Tjänstestrategi) 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).
first in first out (FIFO)	FIFO (först in, först ut)	A work processing rule where the oldest incoming work item is processed before newer items, maintaining sequence.	En bearbetningsregel där det äldsta inkommande arbetsflödespost bearbetas före nyare poster, vilket upprätthåller ordningsföljden.
first-line support †	första linjens support	(ITIL Service Operation) The first level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. See also escalation.	(ITIL Tjänstedrift) Första nivån i en hierarki av supportgrupper som är involverade i lösningen av en incident. Varje nivå har mer specialiserade kunskaper, mer tid eller andra resurser. Se även eskalering.
fishbone diagram †	fiskbensdiagram	See Ishikawa diagram.	Se Ishikawa-diagram.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
fit for purpose †	anpassad för sitt ändamål	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	(ITIL Tjänstestrategi) Förmåga att tillgodose den överenskomna garantinivån. Anpassad för användning kräver ändamålsenlig design, implementation, kontroll och underhåll.
fixed asset †	anläggningstillgång	(ITIL Service Transition) 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). See also service asset; configuration item.	(ITIL Tjänsteöverlämning) Materiell tillgång i verksamheten som har en lång livslängd (till exempel byggnader, markegendom, servrar eller programvarulicenser). Se även tjänstetillgång; konfigurationsenhet.
fixed asset management †	hantering av anläggningstillgångar	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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	(ITIL Service Strategy) A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. See also variable cost.	(ITIL Tjänstestrategi) En kostnad som inte varierar med användandet av en IT-tjänst, till exempel kostnaden för servermaskinvara. Se även variabel kostnad.
fixed facility †	fast byggnad	(ITIL Service Design) A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. See also portable facility; recovery option.	(ITIL Tjänsteutformning) En permanent byggnad som vid behov är tillgänglig för en kontinuitetsplan för IT-tjänster. Se även återställningsval; flyttbar byggnad.
flow	flöde	The smooth, uninterrupted movement of a product or service through process steps without stopping; in true flow, work in progress never stops between steps.	Den jämna, oavbrutna rörelsen av en produkt eller tjänst genom processteg utan att stanna; i äkta flöde stannar pågående arbete aldrig mellan stegen.
flow efficiency	flödeseffektivitet	The ratio of value-adding time to total elapsed time in a process or value stream.	Förhållandet mellan värdeskapande tid och total förfluten tid i en process eller ett värdeflöde.
follow the sun †	follow the Sun	(ITIL Service Operation) A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	(ITIL Tjänstedrift) 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.
four dimensions of service management	de fyra dimensionerna av tjänstehantering	The four perspectives that are critical to the effective and efficient facilitation of value for customers and other stakeholders: organizations and people; information and technology; partners and suppliers; and value streams and processes.	De fyra perspektiven som är kritiska för effektiv och produktiv möjliggörande av värde för kunder och andra intressenter: organisationer och människor; information och teknologi; partners och leverantörer; samt värdeflöden och processer.
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.
function †	funktion	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: • 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.'	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: • 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 domains	funktionella domäner	Use and application of products and services, alongside personal, relational, and contextual domains.	Användning och tillämpning av produkter och tjänster, vid sidan av personliga, relationella och kontextuella domäner.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
functional escalation †	funktionell eskalering	(ITIL Service Operation) Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	(ITIL Tjänstedrift) Att överföra en incident, ett problem eller en förändring till ett tekniskt team med en högre grad expertis för att få hjälp i eskaleringen.
functional interaction	funktionell interaktion	Interaction focused on the core work of defining, delivering, or supporting a digital product or service, such as requirements gathering, technical delivery, or resolving incidents.	Interaktion inriktad på kärnarbetet med att definiera, leverera eller stödja en digital produkt eller tjänst, till exempel kravinsamling, teknisk leverans eller lösning av incidenter.
functional layer	funktionellt lager	Utilitarian/task dimension of an interaction, alongside the relational layer.	Interaktionens nytto- och uppgiftsdimension, vid sidan av det relationella lagret.
functional specification	funktionell specifikation	A document containing detailed technical descriptions of every element of a solution's deliverables, serving as the baseline for development and testing.	Ett dokument som innehåller detaljerade tekniska beskrivningar av varje element i en lösnings leverabler och utgör baslinjen för utveckling och testning.
functional testing	funktionell testning	Testing that validates a completed solution against its functional specification to confirm all required features work as specified.	Testning som validerar en färdig lösning mot dess funktionella specifikation för att bekräfta att alla efterfrågade funktioner fungerar som specificerat.
G			
gap (performance)	gap (prestanda)	The difference between an actual performance level and a desired or target performance level.	Skillnaden mellan en faktisk prestandanivå och en önskad eller mål-prestandanivå.
gap analysis †	gap-analys	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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.
Generative AI (GenAI)	generativ AI (GenAI)	A class of AI systems capable of generating new content, such as text, images, audio, or code, based on patterns learned from training data.	En klass av AI-system som kan generera nytt innehåll, såsom text, bilder, ljud eller kod, baserat på mönster som lärts in från träningsdata.
goals cascade	målkaskad	In COBIT 5, the mechanism linking enterprise goals to IT-related goals to process goals and enabler goals, aligning IT activities with business objectives.	I COBIT 5, den mekanism som kopplar företagsmål till IT-relaterade mål, processmål och möjliggörarmål, och anpassar IT-aktiviteter till verksamhetsmål.
golden circle	den gyllene cirkeln	A leadership model by Simon Sinek where inspiring leaders start with 'Why' (purpose), then 'How' (process), then 'What' (product), the inverse of typical organizational communication.	En ledarskapsmodell av Simon Sinek där inspirerande ledare börjar med 'Varför' (syfte), sedan 'Hur' (process), sedan 'Vad' (produkt) — omvändningen av typisk organisationskommunikation.
goleman's leadership styles	Golemans ledarskapsstilar	Six leadership styles by Daniel Goleman—Visionary, Coaching, Affiliative, Democratic, Pacesetting, and Commanding—each appropriate to specific organizational situations.	Six ledarskapsstilar av Daniel Goleman — Visionär, Coachande, Affinitiv, Demokratisk, Tempodrivande och Kommenderande — var och en lämplig för specifika organisatoriska situationer.
goods	varor	Physical items transferred from a service provider to a service consumer.	Fysiska artiklar som överförs från en tjänsteleverantör till en tjänstekonsument.
governance	styrning	The means by which an organization is directed and controlled.	Det sätt på vilket en organisation styrs och kontrolleras.
governance framework	styrningsramverk	A structured collection of policies, procedures, standards, and guidelines establishing accountability and oversight for IT governance and management.	En strukturerad samling av policyer, procedurer, standarder och riktlinjer som fastställer ansvarsskyldighet och tillsyn för IT-styrning och -hantering.
governance of digital technology	styrning av digital teknik	The framework and processes by which organizations oversee and direct the use of digital technology.	Det ramverk och de processer genom vilka organisationer övervakar och styr användningen av digital teknik.
governing body	styrande organ	The group of individuals who, collectively, have responsibility for ensuring the effectiveness of governance within an organization.	Den grupp av individer som gemensamt ansvarar för att säkerställa en effektiv styrning inom en organisation. Se även styrning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
gradual recovery †	stegvis återställning	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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. See also 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. Se även standard.
H			
hackathon	hackathon	A time-limited event (typically 1–2 days) where teams work intensively on new ideas or prototypes to foster innovation.	Ett tidsbegränsat evenemang (vanligtvis 1–2 dagar) där team arbetar intensivt med nya idéer eller prototyper för att främja innovation.
health model	hälsomodell	In MOF 4, a specification of a configuration item's expected health state across availability, configuration, performance, and security dimensions.	I MOF 4, en specifikation av en konfigurationsenhets förväntade hälsotillstånd inom dimensionerna tillgänglighet, konfiguration, prestanda och säkerhet.
hierarchic escalation †	hierarkisk eskalering	(ITIL Service Operation) Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	(ITIL Tjänstedrift) Informera eller involvera högre chefer så att de kan hjälpa till vid en eskalering.
high availability †	hög tillgänglighet	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.
hypothesis chain	hypoteskedja	A structured sequence of connected assumptions that forms the basis for a proposed improvement or experiment.	En strukturerad sekvens av sammankopplade antaganden som bildar grunden för en föreslagen förbättring eller ett experiment.
hypothesize	formulera hypotes	To propose an explanation or prediction as a starting point for investigation or improvement.	Att föreslå en förklaring eller prognos som utgångspunkt för utredning eller förbättring.
I			
identity	identitet	The attributes and characteristics that define who or what an entity is within a system or service.	De attribut och egenskaper som definierar vem eller vad en entitet är inom ett system eller en tjänst.
immediate recovery †	omedelbar återställning	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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	(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition) A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	(ITIL Tjänstedrift) (ITIL Tjänsteöverlämning) 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.,
impediment board	hindertavla	In Scrum, a board tracking topics preventing team progress that are outside the team's direct control, typically managed by the Scrum Master.	I Scrum, en tavla som spårar ämnen som hindrar teamets framsteg och som ligger utanför teamets direkta kontroll; vanligtvis hanteras den av Scrum Master.
improve	förbättra	A value chain activity that ensures continual improvement of practices, services, and products across all value chain activities.	En värdekedjeaktivitet som säkerställer kontinuerlig förbättring av praxis, tjänster och produkter inom alla värdekedjeaktiviteter.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
improvement	förbättring	A deliberately introduced change that results in increased value for one or more stakeholders.	En avsiktlig förändring som introduceras för att öka prestanda, effektivitet, kvalitet eller värdeskapande.
improvement modes	förbättringslägen	Different approaches or styles of implementing improvement, appropriate to different contexts and goals.	Olika metoder eller stilar för att implementera förbättringar, lämpade för olika sammanhang och mål.
Improvement register	förbättringsregister	A database or structured document used to record and manage improvement initiatives throughout their life-cycles.	En databas eller ett strukturerat dokument som används för att registrera och hantera förbättringsinitiativ under hela deras livscykler.
improvement review	förbättringsutvärdering	An evaluation using metrics and other evidence to determine whether an improvement has achieved its desired outcomes and, if not, what needs to be done to complete the work.	En utvärdering med hjälp av mätvärden och annat underlag för att avgöra om en förbättring har uppnått sina avsedda resultat.
incident	incident	An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.	Ett oplanerat avbrott i en tjänst eller minskning av en tjänsts kvalitet. Alternativ svensk term: driftstörning.
incident management	incidenthantering	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	Praktiken att minimera den negativa påverkan av incidenter genom att återställa normal tjänstdrift så snabbt som möjligt. Termen behålls i ITIL 4.
incident management practice	praktik för incidenthantering	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	Praktiken att minimera den negativa påverkan av incidenter genom att återställa normal tjänstdrift så snabbt som möjligt.
incident record †	incidentpost	(ITIL Service Operation) A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	(ITIL Tjänstdrift) En registerpost som innehåller alla detaljer om en incident. Varje incidentpost dokumenterar livscykeln hos en enskild Incident.
incident resolution request	begäran om incidentlösning	A request to restore a failed or degraded IT service or component to normal operation.	En begäran om att återställa en havererad eller försämrad IT-tjänst eller komponent till normalt drifttillstånd.
indicator	indikator	A metric that is used to assess and manage something.	Ett mätvärde som används för att bedöma och hantera något.
indirect capture	indirekt insamling	Signals inferred from traces or artifacts after the fact.	Signaler som härleds i efterhand ur spår eller artefakter. Se även direkt insamling.
indirect cost †	indirekt kostnad	(ITIL Service Strategy) 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. See also direct cost.	(ITIL Tjänstestrategi) 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. Se även direkt kostnad.
industry disruption	branschstörning	Disruption that occurs when digital technology introduces a change that impacts a specific industry (e.g. manufacturing, finance, retail, or mining) or a group of related industries (e.g. e-books and self-publishing, which have disrupted printing, publishing, and retail).	Störning som uppstår när digital teknik introducerar en förändring som påverkar en specifik bransch.
inflexibility	bristande flexibilitet	Inability of a process or system to adapt to varying customer demand or requirements, causing waste when capacity cannot match workload.	En process eller ett systems oförmåga att anpassa sig till varierande kundefterfrågan eller krav, vilket orsakar spill när kapaciteten inte kan matcha arbetsbelastningen.
information and technology	information och teknologi	One of the four dimensions of service management, covering the information and knowledge used to deliver services and the technologies supporting the service provider.	En av de fyra dimensionerna av tjänstehantering, som täcker information och kunskap som används för att leverera tjänster och de teknologier som stöder tjänsteleverantören.
information asymmetry	informationsasymmetri	One party in a relationship having more information than the other party.	Att den ena parten i en relation har mer information än den andra.
information criteria	informationskriterier	In COBIT 5, the seven quality requirements information should satisfy: effectiveness, efficiency, confidentiality, integrity, availability, compliance, and reliability.	I COBIT 5, de sju kvalitetskrav som information ska uppfylla: ändamålsenlighet, effektivitet, konfidentialitet, integritet, tillgänglighet, regelefterlevnad och tillförlitlighet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
information model	informationsmodell	The construct of information, related to the taxonomy and relationships of data to other data, required to present and share content in a meaningful and representative way.	En representation av hur information är organiserad, vilken information som hanteras och hur den relaterar till affärsbehov.
information request	informationsbegäran	A user request for information about an existing IT service, not involving a failure or change.	En användares begäran om information om en befintlig IT-tjänst, som inte inbegriper ett fel eller en förändring.
information security governance	styrning av informationssäkerhet	The system by which an organization directs and controls information security activities, as part of overall IT governance.	Det system genom vilket en organisation styr och kontrollerar informationssäkerhetsaktiviteter, som en del av den övergripande IT-styrningen.
information security management (ISM) †	informationssäkerhetshandling	(ITIL Service Design) 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. See also security management information system.	(ITILTjänsteutformning) Den process som säkerställer konfidentialitet, integritet och tillgänglighet för en organisations tillgångar, information, data och IT-tjänster hos en organisation, möter behoven i verksamheten.. Informationssäkerhetshandling 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. Se även system för informationssäkerhetshantering.
information security management practice	praktik för informationssäkerhetshantering	The practice of protecting information needed by the organization to conduct its business.	Praktiken att skydda information som organisationen behöver för att bedriva sin verksamhet.
information security management system (ISMS) †	system för informationssäkerhetshantering	(ITIL Service Design) The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. See also security management information system.	(ITIL Tjänsteutformning) Det ramverk av policys, processer, funktioner, standarder, riktlinjer och verktyg som säkerställer att en organisation kan uppnå sina mål för informationssäkerhetshantering. Se även system för säkerhetshantering. I ISO 27001 och MSB-terminologi benämns detta Ledningssystem för Informationssäkerhet (LIS).
information security policy	informationssäkerhetspolicy	A policy that governs an organization's approach to managing and protecting information assets.	En policy som styr en organisations metod för att hantera och skydda informationstillgångar.
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 and platform management practice	praktik för infrastruktur- och plattformshantering	The practice of overseeing the infrastructure and platforms used by an organization, enabling the monitoring of technology solutions.	Praktiken att övervaka infrastruktur och plattformar som används av en organisation, vilket möjliggör övervakning av tekniklösningar.
Infrastructure as Code (IaC)	infrastruktur som kod (IaC)	The management and provisioning of infrastructure through machine-readable configuration files rather than through manual processes.	Hantering och provisionering av infrastruktur via maskinläsbara konfigurationsfiler snarare än manuella processer.
infrastructure service †	infrastrukturentjänst	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.
initiative	initiativ	A single output from the 'scope' step. A subset of the transformation that the organization has decided to run through the execution layer steps in a bundled manner. In most situations, there would be several or many initiatives running in parallel. An initiative could be bounded by a single desired outcome or it could be following the organizational structure (for example, carrying out a specific set of activities in a department).	Ett enskilt utfall från steget "avgränsa" (scope). En delmängd av transformationen som organisationen har beslutat att driva genom genomförandelagrets steg i samlad form. I de flesta situationer pågår flera eller många initiativ parallellt. Ett initiativ kan avgränsas av ett enskilt önskat resultat eller följa organisationsstrukturen (till exempel genomförandet av en specifik uppsättning aktiviteter på en avdelning).

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
innovation	innovation	The adoption of a novel technology or way of working that has led to the significant improvement of an organization, product, or service.	Introduktionen av en ny idé, metod, produkt eller tjänst som skapar nytt värde.
innovation and planning (ip) iteration	Innovation and Planning (IP) Iteration	In SAFe, a dedicated iteration at the end of each PI reserved for innovation, learning, PI planning preparation, and Inspect and Adapt workshops.	I SAFe, en dedikerad iteration i slutet av varje PI reserverad för innovation, lärande, förberedelse av PI Planning och Inspect and Adapt-workshops.
innovation risks	innovationsrisker	Risks introduced by the organization's innovations.	Risker förknippade med att investera i eller implementera ny teknik eller nya processer.
insourcing †	internsourcing	(ITIL Service Strategy) 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. See also service sourcing.	(ITIL Tjänstestrategi) 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. Se även tjänstesourcing.
inspect and adapt (i&a;)	Inspect and Adapt (I&A;)	A SAFe event at the end of each PI where teams demonstrate the solution, evaluate results, and run a structured problem-solving workshop to identify process improvements.	Ett SAFe-evenemang i slutet av varje PI där team demonstrerar lösningen, utvärderar resultat och genomför en strukturerad problemlösningssession för att identifiera processförbättringar.
integrated experience design	integrerad upplevelsedesign	An approach that combines multiple design disciplines and perspectives to create cohesive, holistic service experiences.	En metod som kombinerar flera designdiscipliner och perspektiv för att skapa sammanhängande, holistiska tjänsteupplevelser.
integration of duties	integrering av arbetsuppgifter	Having a task that is prone to fraud or error performed by one person because other controls have been applied. This serves as an alternative to separation (or segregation) of duties.	Kombinationen av uppgifter och ansvar för att skapa en sammanhängande roll eller funktion.
integration testing	integrationstestning	Testing of multiple unit-tested components combined into a system to verify they work correctly together before deployment.	Testning av flera enhetstestade komponenter som kombineras till ett system för att verifiera att de fungerar korrekt tillsammans före driftsättning.
integrity	integritet	A security objective that ensures information is accurate, complete, and protected from unauthorized modification.	Ett säkerhetsmål som säkerställer att information är korrekt, fullständig och skyddad från obehörig modifiering.
intelligent disobedience	intelligent olydnad	Deliberately disobeying or disregarding rules in order to avoid a dangerous situation, or 'doing the right thing'.	Förmågan att utmana eller ifrågasätta instruktioner eller direktiv när de riskerar att leda till negativa utfall.
interactive application security testing (IAST)	Interactive Application Security Testing (IAST)	A security testing approach using instrumentation agents within a running application to detect vulnerabilities during normal testing, combining features of SAST and DAST.	Ett säkerhetstestningstillvägagångssätt som använder instrumentationsagenter i en körande applikation för att detektera sårbarheter under normal testning, och kombinerar egenskaper hos SAST och DAST.
interactive voice response (IVR) †	interaktivt talsvar	(ITIL Service Operation) A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	(ITIL Tjänstedrift) En form av automatisk samtalsdistribution som accepterar inmatning från användaren som t.ex. tangenttryckningar och talade kommandon för att identifiera rätt destination för inkommande samtal.
intermediate recovery †	mellanliggande återställning	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) Ett återställningsval som också kallas förberedd reserv. 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 condition	inre tillstånd	Expectations, inner emotional, cognitive, and bodily states, and their inner engagement with the other co-creator and the products and services.	Förväntningar, inre emotionella, kognitiva och kroppsliga tillstånd samt det inre engagemanget i den andra medskaparen och i produkterna och tjänsterna; ett av de tre lagren i ITIL:s upplevelsemodell.
internal customer	intern kund	A customer who works for the same organization as the service provider.	En kund som arbetar för samma organisation som tjänsteleverantören.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
internal metric †	internt mätetal	A metric that is used within the IT service provider to monitor the efficiency, effectiveness or cost effectiveness of the IT service provider's internal processes. Internal metrics are not normally reported to the customer of the IT service. See also external metric.	Ett mätetal som IT-tjänsteleverantören använder för att övervaka effektivitet, verkningsgrad och kostnadseffektivitet i sina interna processer. Interna mätetal rapporteras vanligtvis inte till IT-tjänstens kund. Se även externt mätetal.
internal rate of return (IRR) †	intern avkastningsfaktor	(ITIL Service Strategy) 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. See also net present value; return on investment.	(ITIL Tjänstestrategi) 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. Se även nuvärde; avkastning på investering.
internal service provider †	intern tjänsteleverantör	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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) †	Internationella standardiseringsorganisationen (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.	En internationell organisation som utvecklar och publicerar standarder för varor, tjänster och system.
International Standards Organization †	International Standards Organisation	See International Organization for Standardization.	Se International Organization for Standardization (ISO).
internet of things (IoT)	sakernas internet (IoT)	A network of physical devices embedded with sensors, software, and other technologies that enable them to connect and exchange data.	Ett nätverk av fysiska enheter inbyggda med sensorer, programvara och andra teknologier som gör det möjligt för dem att ansluta och utbyta data.
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.
interoperability	interoperabilitet	The ability of different systems, applications, or services to communicate and work together effectively.	Förmågan hos olika system, applikationer eller tjänster att kommunicera och samarbeta effektivt.
interpret	tolka	To analyse and understand data, signals, or experiences in order to derive meaning or insight.	Att analysera och förstå data, signaler eller upplevelser för att härleda mening eller insikt.
interpretive stages	tolkningsstadier	The sequential phases through which people process and make sense of service experiences.	De sekventiella faserna genom vilka människor bearbetar och förstår tjänsteupplevelser.
inventory	lager	In Lean, all components, work in process, and finished products not currently being processed; excess inventory is waste consuming resources and hiding process problems.	Inom Lean, alla komponenter, pågående arbete och färdiga produkter som inte för tillfället bearbetas; överskottslager är spill som förbrukar resurser och döljer processproblem.
invocation †	verkställande av plan	(ITIL Service Design) Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	(ITIL Tjänstestruktur) 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	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift)(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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.
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 för en familj av internationella standarder för kvalitetsledningssystem.
ISO 9001 †	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	En internationell standard för kvalitetsledningssystem som specificerar krav för kvalitetssäkring.
ISO/IEC 20000 †	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management.	En internationell standard för IT-tjänstehantering som anger krav på ett tjänstehanteringssystem.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
ISO/IEC 27001 †	ISO/IEC 27001	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	En internationell standard för informationssäkerhetshanteringssystem (ISMS).
ISO/IEC 27002 †	ISO/IEC 27002	(ITIL Continual Service Improvement) An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. See also standard.	En internationell standard med riktlinjer och bästa praxis för informationssäkerhetskontroll er.
IT accounting †	IT-redovisning	See accounting.	Se redovisning.
it alignment	IT-anpassning	The state in which IT objectives, goals, and strategies match the goals and strategies of the overall business.	Det tillstånd där IT:s mål och strategier stämmer överens med den övergripande verksamhetens mål och strategier.
IT asset	IT-tillgång	Any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.	Varje ekonomiskt värdefull komponent som kan bidra till leveransen av en IT-produkt eller IT-tjänst.
IT asset management practice	praktik för IT-tillgångshantering	The practice of planning and managing the full lifecycle of all IT assets.	Praktiken att planera och hantera den fullständiga livscykeln för alla IT-tillgångar.
it controls	IT-kontroller	Specific activities performed by people or systems to ensure IT-related business objectives are met, covering compliance with laws, regulations, and organizational policies.	Specifika aktiviteter utförda av människor eller system för att säkerställa att IT-relaterade verksamhetsmål uppnås, och som täcker regelefterlevnad gällande lagar, förordningar och organisatoriska policyer.
it governance	IT-styrning	The responsibility of executives and the board ensuring IT sustains and extends organizational strategies and objectives through appropriate leadership and organizational structures.	Ledningens och styrelsens ansvar för att säkerställa att IT upprätthåller och utvidgar organisationens strategier och mål genom lämpligt ledarskap och lämpliga organisationsstrukturer.
IT infrastructure	IT-infrastruktur	All of the hardware, software, networks, and facilities that are required to develop, test, deliver, monitor, manage, and support IT services.	All hårdvara, programvara, nätverk och faciliteter som krävs för att utveckla, testa, leverera, övervaka, hantera och stödja IT-tjänster.
IT operations †	IT-drift	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift) 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	(ITIL Service Operation) The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. See also operations bridge.	(ITIL Tjänstedrift) Den funktion som hanterar övervakning och kontroll av IT-tjänster och IT-infrastruktur. Se även driftcentral.
IT operations management †	hantering av IT-drift	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift) 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 outcome	IT-utfall	The delivery of IT capability or results to the business, representing the tangible business impact of IT work.	Leveransen av IT-förmåga eller IT-resultat till verksamheten, vilket representerar IT-arbetets konkreta affärspåverkan.
it risk	IT-risk	Business risk associated with the use, ownership, operation, involvement, influence, and adoption of IT within an enterprise.	Affärsrisk kopplad till användning, ägarskap, drift, involvering, påverkan och antagande av IT inom en organisation.
it risk management	IT-riskhantering	The application of risk management methods to IT in order to identify, assess, treat, and monitor IT risks.	Tillämpningen av riskhanteringsmetoder på IT i syfte att identifiera, bedöma, behandla och övervaka IT-risker.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
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 tjänstenivåmål bör definieras i en överenskommen om tjänstenivå. Andra IT-tjänster, såsom stödjande tjänster, används inte direkt av verksamheter men krävs för att tjänsteleverantören ska kunna tillhandahålla och leverera kundnära tjänster. Se även kärntjänst; möjliggörande tjänst; förbättrande tjänst; tjänst; tjänstepaket.
it service continuity	IT-tjänstekontinuitet	The ongoing practice of assessing and managing IT risks that could significantly affect service delivery, ensuring adequate recovery capabilities are in place.	Den löpande praxis för att bedöma och hantera IT-risker som avsevärt kan påverka tjänsteleveransen, och säkerställa att tillräcklig återställningsförmåga finns på plats.
IT service continuity management (ITSCM) †	kontinuitetshantering av IT-tjänst	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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. Alternativ kortform: kontinuitetshantering. Termen behålls i ITIL 4 som service continuity management.
IT service continuity plan †	kontinuitetsplan för IT-tjänster	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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. See also 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. Se även tjänstehantering.
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	(ITIL Service Strategy) A service provider that provides IT services to internal or external customers.	(ITIL Tjänstestrategi) En tjänsteleverantör som levererar IT-tjänster till interna och externa kunder.
it service strategy	IT-tjänstestrategi	The plan for aligning IT objectives, policies, and procedures to deliver services supporting the overall business strategy.	Planen för att anpassa IT:s mål, policyer och procedurer för att leverera tjänster som stödjer den övergripande affärsstrategin.
IT steering group (ISG) †	IT-styrgrupp	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstedesign) (ITIL Tjänstestrategi). 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 Strategi-grupp.
it-related goals	IT-relaterade mål	In COBIT 5, IT objectives derived from enterprise goals using the Goals Cascade, specifying what IT must deliver to support business objectives.	I COBIT 5, IT-mål härledda från företagsmål med hjälp av målkaskaden, och som specificerar vad IT måste leverera för att stödja verksamhetsmålen.
iteration	iteration	In SAFe and Scrum, a short fixed timebox (typically 2 weeks) during which an Agile team plans, executes, and reviews a working increment.	I SAFe och Scrum, en kort fast tidsram (vanligtvis 2 veckor) under vilken ett Agile-team planerar, utför och granskar ett fungerande inkrement.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
ITIL	ITIL	A framework and best-practice guidance for digital product and service management.	Ett ramverk och riktlinjer för bästa praxis för hantering av digitala produkter och tjänster.
ITIL continual improvement model	ITIL:s modell för kontinuerlig förbättring	A model which provides organizations with a structured approach to implementing improvements.	En modell som ger organisationer en strukturerad metod för att planera och implementera förbättringar, och säkerställer att initiativ är kopplade till organisationens vision och mål.
ITIL Experience Model	ITIL:s upplevelsemodell	Construct that explains how experience arises and evolves. It comprises three interacting layers: external elements, interpretive stages, and internal condition.	En konstruktion som förklarar hur upplevelse uppstår och utvecklas. Den består av tre samverkande lager: externa element, tolkningsstadier och inre tillstånd.
ITIL Four Dimensions of Product and Service Management	ITIL:s fyra dimensioner av produkt- och tjänstehantering	The four perspectives that are critical to the effective and efficient facilitation of value for customers and other stakeholders in the form of products and services.	De fyra perspektiv som är avgörande för att effektivt och ändamålsenligt möjliggöra värde för kunder och andra intressenter i form av produkter och tjänster. Se även de fyra dimensionerna av tjänstehantering.
ITIL Guiding Principles	ITIL:s vägledande principer	Recommendations that can guide an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.	Rekommendationer som kan vägleda en organisation under alla omständigheter, oavsett förändringar i dess mål, strategier, arbetstyp eller ledningsstruktur.
ITIL maturity model	ITIL:s mognadsmodell	A tool that organizations can use to objectively and comprehensively assess their service management capabilities and the maturity of their service value system.	Ett verktyg som organisationer kan använda för att objektivt och heltäckande bedöma sin tjänstehanteringsförmåga och mognad.
ITIL service value chain	ITIL:s tjänstevärdekedja	An operating model which outlines the key activities required to respond to demand and facilitate value realization through the creation and management of products and services.	En driftsmodell som beskriver de viktigaste aktiviteterna som krävs för att reagera på efterfrågan och underlätta värderealisering genom skapande och hantering av produkter och tjänster.
ITIL service value chain activity	aktivitet i ITIL:s tjänstevärdekedja	A step of the value chain that an organization takes in the creation of value. opleCert International Ltd.	En av de sex aktiviteterna i ITIL:s tjänstevärdekedja: planera, förbättra, engagera, designa och övergå, erhålla/bygga samt leverera och stödja.
ITIL service value chain maturity	mognad för ITIL:s tjänstevärdekedja	The level of capability and integration of the service value chain activities within an organization.	Nivån på förmåga och integration av tjänstevärdekedjans aktiviteter inom en organisation.
ITIL Value System (VS)	ITIL:s värdesystem (VS)	A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation.	En modell som representerar hur alla komponenter och aktiviteter i en organisation samverkar för att möjliggöra värdeskapande.
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.itil-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, tjänstdrift och kontinuerlig tjänsteförbättring), där varje stadie 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.itil-officialsite.com för mer information.
J			
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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
job scheduling †	schemaläggning av jobb	(ITIL Service Operation) Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	(ITIL Tjänstedrift) 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.
journey map	resekarta	A visual representation of the sequence of interactions and experiences a user has with a service over time.	En visuell representation av sekvensen av interaktioner och upplevelser en användare har med en tjänst över tid. Alternativ svensk term: kundresakarta.
journey path	resebana	A specific route through a service journey, representing one possible sequence of interactions.	En specifik väg genom en tjänsteresa som representerar en möjlig sekvens av interaktioner. Alternativ svensk term: kundresebana.
journey step	resesteg	Discrete episode along the journey.	En avgränsad episod längs resan. Se även tjänsteresa. Alternativ svensk term: kundresesteg.
just-in-time (JIT)	JIT (just-in-time)	A production and delivery system producing the right items at the right time in the right amounts, synchronized with actual demand to minimize inventory and waste.	Ett produktions- och leveranssystem som producerar rätt artiklar vid rätt tidpunkt i rätt mängder, synkroniserat med faktisk efterfrågan för att minimera lager och spill.
K			
kaizen	Kaizen	A continuous improvement philosophy where frequent, incremental improvements over a sustained period create more value and less waste, involving the entire workforce.	En filosofi för kontinuerlig förbättring där frekventa, inkrementella förbättringar över en längre period skapar mer värde och mindre spill, med engagemang från hela arbetsstyrkan.
Kanban	Kanban	A method for visualizing work, identifying potential blockages and resource conflicts, and managing work-in-progress.	En metod för att visualisera arbete, identifiera potentiella blockeringar och hantera pågående arbete.
Kano model †	Kano-modell	(ITIL Service Strategy) A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
karpman drama triangle	Karpmans dramatriangel	A social model identifying three dysfunctional interaction roles—Persecutor, Victim, and Rescuer—used in DevOps coaching to recognize and interrupt unhealthy organizational patterns.	En social modell som identifierar tre dysfunktionella interaktionsroller — Förföljare, Offer och Räddare — och som används i DevOps-coachning för att känna igen och avbryta ohälsosamma organisatoriska mönster.
Kepner and Tregoe analysis †	Kepner & Tregoe-analys	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift) 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)	nyckelprestandaindikator (KPI)	An important metric used to evaluate the success in meeting an objective. In COBIT, a measure indicating a key performance metric of a process, condition, or state, aligned with strategy and consistently cascaded from strategic to operational levels.	Ett viktigt måtvärde som används för att utvärdera framgång i att uppnå ett mål.. Inom COBIT ett mätetal som indikerar ett nyckelprestationsmått för en process, ett tillstånd eller ett läge, anpassat till strategin och konsekvent kaskaderat från strategisk till operativ nivå. Alternativ svensk term: nyckeltal.
key risk indicator (KRI)	KRI (riskindikator)	A metric providing early warning of increasing risk exposure, indicating how risky an activity or process is.	Ett mätetal som ger tidig varning om ökad riskexponering och indikerar hur riskfylld en aktivitet eller process är.
knowledge base †	kunskapsdatabas	(ITIL Service Transition) A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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-blir-information-blir-kunskap-blir-visdom; system för hantering av tjänsteinformation. Termen behålls i ITIL 4.
knowledge management practice	praktik för kunskapshantering	The practice of maintaining and improving the effective, efficient, and convenient use of information and knowledge across the organization.	Praktiken att underhålla och förbättra effektiv, produktiv och bekväm användning av information och kunskap i hela organisationen.
known error	känt fel	A problem that has been analysed but has not been resolved.	Ett problem som har analyserats men inte lösts.
known error database (KEDB) †	känt fel-databas	(ITIL Service Operation) A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	(ITIL Tjänstedrift) En databas som innehåller registerposter med alla kända fel. Databasen skapas av problemantering och används av incidenthantering och problemantering. 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	(ITIL Service Operation) A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	(ITIL - Tjänstedrift) 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.
kolb's learning styles	Kolbs lärstilar	A model of experiential learning with four styles—Diverging, Assimilating, Converging, and Accommodating—based on a cycle of experience, reflection, conceptualization, and experimentation.	En modell för erfarenhetsbaserat lärande med fyra stilar — Divergerande, Assimilerande, Konvergerande och Anpassande — baserad på en cykel av erfarenhet, reflektion, konceptualisering och experimentering.
L			
lagging indicator	eftersläpande indikator	Indicators that show historical performance.	Ett måtvärde som reflekterar resultaten av tidigare åtgärder och visar om ett mål har uppnåtts.
last in first out (LIFO)	LIFO (sist in, först ut)	A work processing approach where the most recently received work item is handled first, which can cause delays for older items.	Ett bearbetningstillvägagångssätt där det senast mottagna arbetsobjektet hanteras först, vilket kan orsaka förseningar för äldre poster.
layer	lager	A subset of stages relating to a common theme. There are four layers: governance, positioning, execution, and learning.	En delmängd av stadier som hör till ett gemensamt tema. Det finns fyra lager: styrning, positionering, genomförande och lärande.
lead time	ledtid	The time from a request being made until it is fulfilled.	Tiden från att en begäran ges in tills den är uppfylld.
leadership	ledarskap	The ability to inspire, influence, motivate, and support individuals, teams, and organizations in their work towards a defined vision.	Förmågan att inspirera, påverka, motivera och stödja individer, team och organisationer i deras arbete mot en definierad vision.
leading indicator	ledande indikator	Indicators that help to predict future performance.	Ett måtvärde som förutsäger framtida prestanda och ger tidig signal om ett systems riktning.
Lean	Lean	An approach that focuses on improving workflows by maximizing value through the elimination of waste.	En metod som fokuserar på att förbättra arbetsflöden genom att maximera värde via eliminering av slöseri.
Lean culture	lean-kultur	A work environment where trust, respect, curiosity, enquiry, playfulness, and intensity all co-exist to support learning and discovery.	En organisationskultur som präglas av kontinuerlig förbättring, eliminering av slöseri och respekt för individen.
lean enterprise	Lean Enterprise	In SAFe, an organization applying Lean-Agile principles across all business functions to deliver maximum customer value with minimum waste at the fastest sustainable lead time.	I SAFe, en organisation som tillämpar Lean-Agile-principer inom alla affärsfunktioner för att leverera maximalt kundvärde med minimalt spill vid kortast hållbara ledtid.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
lean strategic change canvas	Lean Strategic Change Canvas	A visual strategy tool used in DevOps leadership to plan and communicate organizational change, linking strategic objectives to required people, process, and technology changes.	Ett visuellt strategiverktyg som används inom DevOps-ledarskap för att planera och kommunicera organisationsförändringar, och som kopplar strategiska mål till nödvändiga förändringar inom människa, process och teknik.
lean-agile leadership	Lean-Agile-ledarskap	In SAFe, the mindset, values, and behaviors required to drive a Lean-Agile transformation—leading by example, growth mindset, and fostering psychological safety.	I SAFe, det tankesätt, de värderingar och beteenden som krävs för att driva en Lean-Agile-transformation — att leda med exempel, ha ett tillväxttänkande och främja psykologisk trygghet.
lean-agile mindset	Lean-Agile-tankesätt	The combination of beliefs, values, and behaviors embraced by people applying Lean and Agile principles—respecting people, embracing change, and relentlessly focusing on value delivery.	Kombinationen av övertygelser, värderingar och beteenden som omfattas av de som tillämpar Lean- och Agile-principer — att respektera människor, omfamna förändring och orubbligt fokusera på värdeleverans.
lessons-learned analysis	analys av erfarenheter	An evaluation of an improvement initiative or iteration for the purpose of understanding what did or did not go well and what should be done differently in the future in similar circumstances.	En systematisk granskning av ett projekt eller en händelse för att identifiera vad som fungerade bra och vad som kan förbättras.
lifecycle	livscykel	The various stages in the life of an IT service, configuration item, incident, problem, change, or other managed artifact.	De olika stadierna i livet för en IT-tjänst, konfigurationsenhet, incident, problem, förändring eller annan hanterad artefakt.
line of service (LOS) †	tjänstegren	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
line of visibility	synlighetslinje	In service blueprinting, the boundary that separates activities visible to the consumer from those that are not.	I tjänsteritning den gräns som separerar aktiviteter synliga för konsumenten från de som inte är synliga.
live †	i produktion	(ITIL Service Transition) Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	(ITIL Tjänsteöverlämning) Syftar på en IT-tjänst eller en konfigurationsenhet som är driftsatt och används för att leverera en tjänst till en kund.
live environment	live-miljö	The managed environment used to deliver IT services to customers. Also called the production environment.	Den hanterade miljö som används för att leverera IT-tjänster till kunder. Kallas även produktionsmiljö.
logical design	logisk design	The design phase using the conceptual design and current technology to define the new solution architecture at a high, technology-agnostic level.	Den designfas som använder den konceptuella designen och aktuell teknik för att definiera den nya lösningsarkitekturen på en övergripande, teknikoberoende nivå.
M			
machine learning	maskininlärning	An applied form of artificial intelligence, based on the principle of systems responding to data, and adapting their actions and outputs as they are continually exposed to more of it.	En typ av artificiell intelligens där system lär sig av data och förbättrar sin prestanda utan att explicit programmeras.
machine time	maskintid	The net time a machine or automated system is actively working on producing or processing a work item.	Den nettotid under vilken en maskin eller ett automatiserat system aktivt arbetar med att producera eller bearbeta ett arbetsobjekt.
maintainability	underhållbarhet	The ability of a service, system, or component to be modified, repaired, or updated efficiently.	Förmågan hos en tjänst, ett system eller en komponent att modifieras, repareras eller uppdateras effektivt.
major incident	allvarlig incident	An incident with significant business impact, requiring a coordinated response to restore normal service operation as quickly as possible.	En incident med betydande affärspåverkan som kräver ett samordnat svar för att återställa normal tjänstedrift så snabbt som möjligt. Alternativ svensk term: större incident.
manageability †	hanterbarhet	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Ett informellt måttal som säger hur enkelt och effektivt en IT-tjänst eller annan komponent kan hanteras.
Managed Service Provider (MSP)	leverantör av hanterade tjänster (MSP)	An organization that remotely manages a customer's digital products and services. MSPs often provide digital products and services management activities as-a-service, taking responsibility for select lifecycle stages.	En organisation som på distans hanterar en kunds digitala produkter och tjänster. MSP:er tillhandahåller ofta hanteringsaktiviteter för digitala produkter och tjänster som en tjänst och tar ansvar för utvalda livscykelstadier.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
management	hantering	The coordinated activities to direct and control an organization.	De samordnade aktiviteterna för att styra och kontrollera en organisation.
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 företeelser så som "Procent av förändringar som leder till incidenter" eller "första gången rätt".
management information system (MIS) †	system för ledningsinformation	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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 aktiviteter 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 practice	hanteringspraktik	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	En uppsättning organisatoriska resurser utformade för att utföra arbete eller uppnå ett mål.
management system	ledningssystem	A set of interrelated or interacting elements that establishes policies and objectives, and enables those objectives to be achieved.	En uppsättning samspelande eller interagerande element som fastställer policyer och mål och möjliggör att dessa mål uppnås.
manual workaround †	manuell tillfällig lösning	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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 kombinerar vanligen med ett annat återställningsval.
marginal cost †	marginalkostnad	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) Ökning eller minskning av kostnaden för att producera ytterligare en, eller en mindre, enhet – t.ex. att stödja ytterligare en användare.
market disruption	marknadsstörning	Disruption that occurs when digital technology introduces a change that impacts a particular market or market segment.	Störning som uppstår när digital teknik introducerar en förändring som påverkar en specifik marknad eller marknadssegment.
market space †	marknadsutrymme	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	A measure of the reliability, efficiency, and effectiveness of a process, practice, or organization.	Ett mått på tillförlitlighet, effektivitet och verkningsgrad hos en process, praxis eller organisation.
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.
maturity model	mognadsmodell	A framework enabling organizations to assess process capability and identify improvement pathways, typically structured as a scale of maturity levels.	Ett ramverk som gör det möjligt för organisationer att bedöma processförmåga och identifiera förbättringsvägar, vanligtvis strukturerat som en skala av mognadsnivåer.
mean time between failures (MTBF) †	medeltid mellan fel	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) Ett måttetal 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 (MTTR)	genomsnittlig återställnings-tid (MTTR)	The average time to restore service after a production incident or failure; one of the four DORA key metrics for measuring DevOps performance.	Genomsnittstiden för att återställa tjänsten efter en produktionsincident eller ett haveri; ett av de fyra DORA-nyckelmetrikerna för att mäta DevOps-prestanda.
mean time to restore service (MTRS)	genomsnittlig tid för att återställa tjänst (MTRS)	The average time it takes to restore a service after an incident, including all time from the start of the incident until service is restored.	Den genomsnittliga tid det tar att återställa en tjänst efter en incident, inklusive all tid från incidentens start tills tjänsten är återställd.
measurement	mätning	A means of decreasing uncertainty based on one or more observations that are expressed in quantifiable units.	Processen att kvantifiera ett attribut hos ett objekt, system eller process.
measurement and reporting practice	praktik för mätning och rapportering	The practice of supporting good decision-making and continual improvement by decreasing uncertainty.	Praktiken att stödja bra beslutsfattande och kontinuerlig förbättring genom att minska osäkerhet.
mediated interaction preference	preferens för medierad interaktion	Comfort with digitally mediated interactions vs. face-to-face.	Hur bekväm en person är med digitalt medierade interaktioner jämfört med möten ansikte mot ansikte.
member check	deltagarvalidering	Invitation to those represented to confirm that interpretations fit their view.	En inbjudan till dem som representeras att bekräfta att tolkningarna stämmer med deras bild.
method diversity	metodmångfald	Signals are generated by unlike methods with convergence.	Att signaler genereras av olikartade metoder vars resultat konvergerar.
metric	mätvärde	A measurement used to help manage a process, IT service, or activity.	En mätning som används för att hjälpa till att hantera en process, IT-tjänst eller aktivitet.
microprocess	mikroprocess	A distinct, independently manageable service management activity that can be defined, designed, implemented, and managed on its own while remaining integrated and interoperable with other microprocesses.	En distinkt, oberoende hanterbar tjänstehanteringsaktivitet som kan definieras, utformas, implementeras och hanteras separat, men som förblir integrerad och interoperabel med andra mikroprocesser.
microprocess architecture	mikroprocessarkitektur	A collection of integrated, loosely coupled microprocesses collectively performing all activities necessary for a complete end-to-end service management practice.	En samling integrerade, löst kopplade mikroprocesser som kollektivt utför alla aktiviteter som krävs för en komplett tjänstehanteringspraktik från ax till limpa.
middleware †	mellanprogram	(ITIL Service Design) Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. See also commercial off the shelf.	(ITIL Tjänsteutformning) Mjukvara som kopplar ihop två eller flera mjukvarukomponenter eller applikationer. Mellanprogram köps ofta från en leverantör istället för att egenutvecklas av IT-tjänsteleverantören. Se även kommersiell programvara.
MIFA (material and information flow analysis)	MIFA (material- och informationsflödesanalys)	The analysis and mapping of both material and information flows in a process, synonymous with Value Stream Mapping, to identify improvement opportunities.	Analys och kartläggning av både material- och informationsflöden i en process, synonymt med Value Stream Mapping, för att identifiera förbättringsmöjligheter.
milestone	milstolpe	A project synchronization point marking completion of a key deliverable or phase, signaling the transition between project phases.	En projektsynkroniseringspunkt som markerar slutförandet av en nyckelleverabel eller fas och signalerar övergången mellan projektfaser.
minimum viable process	minsta livsdugliga process	The least amount of process needed for a service management process or microprocess to meet its Definition of Done and immediate goals, serving as the starting point for iterative improvement.	Den minsta mängd process som krävs för att en tjänstehanteringsprocess eller mikroprocess ska uppfylla sin Definition of Done och sina omedelbara mål, och som fungerar som utgångspunkt för iterativ förbättring.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
Minimum Viable Product (MVP)	minsta gångbara produkt (MVP)	A product with just enough features to satisfy early customers, and to provide feedback for future product development.	En produkt med precis tillräckligt med funktioner för att tillfredsställa tidiga kunder och för att ge återkoppling för framtida produktutveckling.
mission	uppdrag	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization.	En kort men fullständig beskrivning av den övergripande syftet och intentionerna hos en organisation.
mitre att&ck;	MITRE ATT&CK;	A globally accessible, evidence-based knowledge base of adversary tactics, techniques, and procedures used as a foundation for developing threat models and improving security detection.	En globalt tillgänglig, evidensbaserad kunskapsbas över angripares taktiker, tekniker och procedurer, som används som grund för att utveckla hotmodeller och förbättra säkerhetsdetektion.
model	modell	A representation of a system, practice, process, or other entity used to understand or predict behaviour.	En representation av ett system, praxis, process eller annan entitet som används för att förstå eller förutsäga beteende.
modelling	modellering	The process of creating a representation of a system, process, or service to support understanding, analysis, or prediction.	Processen att skapa en representation av ett system, process eller tjänst för att stödja förståelse, analys eller förutsägelse.
monitor control loop †	övervakningskontroll	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift) 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	The act of continuously observing a system, service, or process to detect and report on changes in state.	Att kontinuerligt observera ett system, tjänst eller process för att detektera och rapportera tillståndsförändringar.
monitoring and event management practice	praktik för övervakning och händelsehantering	The practice of systematically observing services and service components, and recording and reporting selected changes of state identified as events.	Praktiken att systematiskt observera tjänster och tjänstekomponenter samt registrera och rapportera utvalda tillståndsförändringar som identifierats som händelser.
motion	rörelse	In Lean, unnecessary movement of people or equipment beyond what is required to perform the work; one of the eight wastes.	Inom Lean, onödig förflyttning av människor eller utrustning utöver vad som krävs för att utföra arbetet; ett av de åtta spilslagen.
muda	muda	A Japanese term for waste; any activity consuming resources without creating customer value. Lean identifies eight types including defects, overproduction, waiting, and transportation.	Ett japanskt begrepp för spill; varje aktivitet som förbrukar resurser utan att skapa kundvärde. Lean identifierar åtta typer, bland annat defekter, överproduktion, väntan och transport.
multi-sourcing	multi-sourcing	The use of multiple service providers offering similar (if not the same) services, balancing the risks of relying on a single provider with the overhead of managing work across multiple providers.	En sourcingstrategi med flera leverantörer för att leverera en enda tjänst eller uppsättning tjänster.
N			
narrative signals	narrativa signaler	Qualitative information derived from stories, descriptions, and accounts that provide insight into service experiences.	Kvalitativ information som härrör från berättelser, beskrivningar och redogörelser som ger insikt i tjänsteupplevelser.
Narrow AI	smal AI	AI designed to perform a specific task or set of related tasks within a defined context.	AI som är utformad för att utföra en specifik uppgift eller en uppsättning relaterade uppgifter inom ett avgränsat sammanhang. Kallas även uppgiftsspecifik AI (task-specific AI).
near-shore †	near shore	(ITIL Service Strategy) Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also offshore; onshore.	(ITIL Tjänstestrategi) Tillhandahållande av tjänster från ett land i närheten av kunden. Det kan handla om leverans av IT-tjänster eller av stödjande funktioner som servicedesk. Se även onshore, offshore.
necessary non-value-added	nödvändigt icke-värdeskapande	Activities adding no value from the customer's perspective but required to operate the business, such as legal or regulatory requirements.	Aktiviteter som inte tillför värde ur kundens perspektiv men som krävs för att driva verksamheten, exempelvis legala eller regulatoriska krav.
negative testing	negativ testning	Testing that verifies a system behaves correctly when given invalid or unexpected inputs.	Testning som verifierar att ett system beter sig korrekt när det ges ogiltiga eller oväntade indata.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
net present value (NPV) †	nuvärde	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
net promoter score (NPS)	nettopromotorpoäng (NPS)	A metric used to measure customer loyalty; often used as a proxy to measure customer satisfaction.	Ett kundlojalitetsmätvärde som mäter sannolikheten att kunder rekommenderar en tjänst eller produkt till andra.
new service request	ny tjänstebegäran	A request from a user to obtain a new IT service or feature not previously provided to them.	En begäran från en användare om att få en ny IT-tjänst eller funktion som tidigare inte har tillhandahållits.
non-functional testing	icke-funktionell testning	Testing that evaluates aspects of a system that are not related to specific behaviours, such as performance, reliability, and security.	Testning som utvärderar aspekter av ett system som inte är relaterade till specifika beteenden, såsom prestanda, tillförlitlighet och säkerhet.
non-repudiation	icke-förnekbarhet	Providing undeniable proof that an alleged event happened, or an alleged action was performed, and that this event or action was performed by a particular entity.	En säkerhetsegenskap som garanterar att en part inte kan förneka äktheten av sin signatur på ett dokument eller ett meddelande.
non-retaliation feedback statement	uttalande om icke-vedergällning vid återkoppling	A formal commitment that stakeholders will not face negative consequences for providing honest feedback.	Ett formellt åtagande att intressenter inte kommer att möta negativa konsekvenser för att ge ärlig återkoppling.
non-utilized talent	outnyttjad talang	In Lean DevOps, waste from centering work around specialized activities, preventing team members from applying their broader skills.	Inom Lean DevOps, spill som uppstår av att arbete koncentreras kring specialiserade aktiviteter, vilket förhindrar teammedlemmar från att tillämpa sina bredare kompetenser.
non-value-add	icke-värdeskapande	Activities adding no customer value and not necessary to run the business; often legacy practices that should be eliminated.	Aktiviteter som inte tillför kundvärde och som inte är nödvändiga för att driva verksamheten; ofta ärvda praxis som bör elimineras.
nonfunctional requirements (NFRs)	icke-funktionella krav (NFR)	System constraints specifying how a system should perform rather than what it should do—including performance, security, reliability, and usability requirements.	Systembegränsningar som specificerar hur ett system ska prestera snarare än vad det ska göra — inklusive krav på prestanda, säkerhet, tillförlitlighet och användbarhet.
normal change †	normal förändring	(ITIL Service Transition) A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	(ITIL Tjänsteöverlämning) En förändring som varken är en akut förändring eller en standardförändring. Normal förändring följer de definierade stegen i förändringshanteringsprocessen. Termen behålls i ITIL 4.
normal service operation †	normal tjänstdrift	(ITIL Service Operation) An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	(ITIL Tjänstdrift) Ett drifttillstånd där tjänster och konfigurationsenheter fungerar inom överenskomna tjänste- och drift nivåer.
notice	uppmärksamma	First of four improvement modes suited to complex human systems; before interpret, hypothesize, and experiment.	Det första av fyra förbättringslägen som lämpar sig för komplexa mänskliga system; kommer före tolka, formulera hypotes och experimentera.
notional charging †	upplysande debitering	(ITIL Service Strategy) An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur, or as a stage during the introduction of real charging.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
numerical signals	numeriska signaler	Quantitative data used to measure and monitor service performance and experience.	Kvantitativa data som används för att mäta och övervaka tjänsteprestanda och upplevelse.
O			
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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
objective (experience)	mål (upplevelse)	A desired outcome or state related to the quality of service experience.	Ett önskat resultat eller tillstånd relaterat till kvaliteten på tjänsteupplevelsen.
objectives and key results (OKR)	mål och nyckelresultat (OKR)	A framework for defining and tracking objectives and their outcomes.	Ett ramverk för målsättning som förbinder mål med mätbara nyckelresultat för att driva fokus och anpassning.
observability	observerbarhet	The ability to understand the internal state of a system based on its external outputs.	Förmågan att förstå ett systems interna tillstånd baserat på dess externa output.
obtain/build	erhålla/bygga	The value chain activity that ensures the service components are available when and where they are needed.	Den värdekedjeaktivitet som säkerställer att tjänstekomponenterna är tillgängliga när och där de behövs.
OCR commitment	OCR-åtagande	Shared commitments to outcomes, costs, and risks rather than SLAs about underlying digital products and services.	Gemensamma åtaganden om resultat, kostnader och risker (outcomes, costs, risks) snarare än SLA:er om underliggande digitala produkter och tjänster.
off the shelf †	färdigköpt	See commercial off the shelf.	Se kommersiell programvara.
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	(ITIL Service Strategy) Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See also near-shore; onshore.	Att placera verksamhetsfunktioner eller tjänster i ett annat land, vanligtvis för kostnadsbesparingar.
onshore †	onshore	(ITIL Service Strategy) Provision of services from a location within the country where the customer is based. See also near-shore; offshore.	Att placera verksamhetsfunktioner eller tjänster inom det egna landet.
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 drifva", där att "drifva" eller handha en dator innebär att utföra de dagliga verksamheter som krävs för att den ska fungera som förväntat.
operating model	driftsmodell	A representation of how an organization delivers value to customers and stakeholders.	En representation av hur en organisation levererar värde till kunder och intressenter.
operation	drift	The activity of managing the day-to-day running of services and their components.	Aktiviteten att hantera den dagliga driften av tjänster och deras komponenter.
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 costs	driftskostnader	Costs incurred from day-to-day running of IT services, including staffing, maintenance, and support, distinct from capital expenditure.	Kostnader som uppstår vid den dagliga driften av IT-tjänster, inklusive personal, underhåll och support, och som skiljer sig från kapitalinvesteringar.
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	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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: • Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times • Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times. See also service level agreement.	(ITIL Tjänsteutformning)(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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 • 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. Se även överenskommelse om tjänstenivå. Alternativ svensk term: internt tjänstenivåavtal.
operational process efficiency	operativ processeffektivitet	The degree of efficiency of a process or set of processes, measuring success of processing, cost-effectiveness, or income erosion by expense.	Graden av effektivitet hos en process eller en uppsättning processer, mätt som bearbetningsframgång, kostnadseffektivitet eller intäktserosion av utgifter.
operational technology	operativ teknologi	Hardware and software that detects or causes a change, through the direct monitoring and/or control of industrial equipment, assets, processes and events.	Hårdvara och programvara som detekterar eller orsakar en förändring genom direkt övervakning och/eller styrning av industriell utrustning, tillgångar, processer och händelser.
operations bridge †	driftcentral	(ITIL Service Operation) A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	(ITIL Tjänstedrift) 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 guide	driftsinstruktion	An IT operations plan containing prescriptive work instructions for consistent day-to-day management and support of IT services.	En IT-driftsplan som innehåller föreskrivande arbetsinstruktioner för konsekvent daglig hantering och support av IT-tjänster.
operations log	driftslogg	A record documenting completed IT operational work including what was done, when, and by whom, supporting tracking and auditing.	Ett register som dokumenterar slutfört IT-driftsarbete, inklusive vad som gjordes, när och av vem, till stöd för uppföljning och revision.
operations management †	driftshantering	See IT operations management.	Se styrning av IT-drift.
opportunity	möjlighet	A situation that allows an organization to expand its existing operation, either by introducing new products and services or by moving into a new market.	En omständighet eller händelse som kan utnyttjas för att förbättra prestanda eller uppnå en fördel.
opportunity cost †	alternativkostnad	(ITIL Service Strategy) A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	(ITIL Tjänstestrategi) 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 person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives.	En person eller en grupp av människor med egna funktioner med ansvar, befogenheter och relationer för att uppnå sina mål.
organization's purpose	organisationens syfte	Describes what an organization does for its consumers and other stakeholders and why.	Beskriver vad en organisation gör för sina konsumenter och andra intressenter, och varför.
organizational agility	organisatorisk smidighet	The ability of an organization to move and adapt quickly, flexibly, and decisively in response to events in the internal or external environments.	En organisations förmåga att snabbt anpassa sig till marknadsförändringar och kundkrav.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
organizational change management practice	praktik för organisatorisk förändringsledning	The practice of ensuring that changes in an organization are smoothly and successfully implemented and that lasting benefits are achieved by managing the human aspects of the changes.	Praktiken att säkerställa att förändringar i en organisation genomförs smidigt och framgångsrikt och att bestående nytta uppnås genom att hantera förändringarnas mänskliga aspekter.
organizational resilience	organisatorisk motståndskraft	The ability of an organization to anticipate, prepare for, respond to, and adapt to incremental change and sudden disruptions.	Förmågan hos en organisation att förutse, förbereda sig för, svara på och anpassa sig till inkrementella förändringar och plötsliga störningar.
organizational velocity	organisatorisk hastighet	The speed and agility with which an organization can identify, initiate, and complete change to products and services.	Den hastighet och smidighet med vilken en organisation kan identifiera, initiera och slutföra förändringar av produkter och tjänster.
organizations and people	organisationer och människor	One of the four dimensions of service management, covering roles, responsibilities, culture, and capabilities required for service delivery.	En av de fyra dimensionerna av tjänstehantering, som täcker roller, ansvar, kultur och förmågor som krävs för tjänsteleverans.
outcome	resultat	A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.	Ett resultat för en intressent som möjliggörs av en eller flera output.
output	output	A tangible or intangible deliverable of an activity.	En konkret eller immateriell leverans från en aktivitet.
outsourcing	outsourcing	The process of having external providers supply products and services that were previously provided internally.	Processen att anlita externa leverantörer för att leverera tjänster som tidigare tillhandahölls internt.
over-processing	överbearbetning	Waste from doing more work or applying more quality than the customer requested, often due to poor tool or process design, or due to poor understanding of customer needs.	Spill som uppstår av att mer arbete utförs eller mer kvalitet tillämpas än kunden efterfrågat, ofta på grund av dålig verktygs- eller processdesign eller bristande förståelse för kundbehov.
overhead †	omkostnader	See indirect cost.	Se indirekt kostnad.
overproduction	överproduktion	Producing more output than currently needed by the downstream customer or process, generating excess inventory and hiding other process problems.	Att producera mer utdata än vad den nedströms kunden eller processen för tillfället behöver, vilket genererar överskottslager och döljer andra processproblem.
P			
pain value analysis †	smärtvärdesanalys	(ITIL Service Operation) A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	(ITIL Tjänstedrift) 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).
parallel lines	parallella linjer	In Lean process analysis, the number of independent processing lines that can operate simultaneously, affecting overall throughput capacity.	Inom Lean-processanalys, antalet oberoende bearbetningslinjer som kan verka samtidigt och som påverkar den totala genomströmningskapaciteten.
parallel operating model	parallell driftsmodell	An approach to executing digital strategy while maintaining a steady state.	En övergångsmetod där gamla och nya system eller processer körs parallellt under en övergångsperiod.
pareto diagram	paretodiagram	A bar chart ordering causes of a problem from largest to smallest contribution, used to identify the vital few factors responsible for most of the problem.	Ett stapeldiagram som ordnar orsakerna till ett problem från störst till minst bidrag, och som används för att identifiera de avgörande få faktorer som ansvarar för merparten av problemet.
Pareto principle †	paretoprincipen	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift) En metod för att prioritera aktiviteter. Paretoprincipen säger att 80% av värdet av en aktivitet skapas med 20% av arbetet. Paretoanalys används också i problemantering för att prioritera möjliga problemorsaker för utredning.
partners and suppliers	partners och leverantörer	One of the four dimensions of service management, covering relationships with other organizations involved in the design, development, deployment, delivery, support, and/or continual improvement of services.	En av de fyra dimensionerna av tjänstehantering, som täcker relationer med andra organisationer som är involverade i design, utveckling, driftsättning, leverans, support och/eller kontinuerlig förbättring av tjänster.
partnership	partnerskap	A relationship between organizations working together toward shared goals with mutual benefits.	En relation mellan organisationer som samarbetar mot gemensamma mål med ömsesidiga fördelar.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
party	part	An individual, organization, or group of organizations involved in a service relationship.	En individ, organisation eller grupp av organisationer som är involverade i en tjänsterelation.
passive monitoring †	passiv övervakning	(ITIL Service Operation) Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. See also active monitoring.	(ITIL Tjänstedrift) Övervakning av en konfigurationsenhet, en IT-tjänst eller en process som förlitar sig på larm eller meddelande för att fastställa nuvarande status hos objektet. Se även aktiv övervakning.
pattern of business activity (PBA) †	mönster i verksamhetsaktiviteter	(ITIL Service Strategy) A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. See also user profile.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Design) The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	(ITIL Tjänsteutformning) 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%.
perception	uppfattning	The subjective interpretation of events, information, or experiences by an individual.	Den subjektiva tolkningen av händelser, information eller upplevelser av en individ.
perfection	perfektion	In Lean thinking, the ideal state of a process or product with zero defects and zero waste; the fifth Lean principle and the ultimate target of continuous improvement.	Inom Lean-tänkande, det ideala tillståndet för en process eller produkt med noll defekter och noll spill; den femte Lean-principen och det slutliga målet för kontinuerlig förbättring.
performance	prestanda	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, practice, or service.	Ett mått på vad som uppnås eller levereras av ett system, en person, ett team, en praxis eller en tjänst.
performance dialogue	prestationsdialog	A structured conversation between manager and employee defining objectives, offering support, and evaluating achieved results.	Ett strukturerat samtal mellan chef och medarbetare som definierar mål, erbjuder stöd och utvärderar uppnådda resultat.
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.
personal domain	personlig domän	The sphere of an individual's personal context, values, and experiences that influences how they interact with services.	Sfären av en individs personliga sammanhang, värderingar och erfarenheter som påverkar hur de interagerar med tjänster.
personas	personas	Fictional, research-based representations of different user types of a product, used to guide development decisions toward real user needs.	Fiktiva, forskningsbaserade representationer av olika användartyper av en produkt, som används för att vägleda utvecklingsbeslut mot verkliga användarbehov.
physical design	fysisk design	The detailed design phase specifying exact hardware configurations and software products, providing sufficient detail for the team to begin building.	Den detaljerade designfasen som specificerar exakta hårdvarukonfigurationer och mjukvaruprodukter, och som ger tillräckliga detaljer för att teamet ska kunna börja bygga.
pi planning	PI Planning	In SAFe, the cadence-based event serving as the heartbeat of the ART, bringing all teams together to align on a shared mission and vision for the upcoming Program Increment.	I SAFe, det kadensbaserade evenemanget som fungerar som ART:ets hjärtslag, och som samlar alla team för att anpassa sig till ett gemensamt uppdrag och en gemensam vision inför kommande Program Increment.
pilot	pilot	A test deployment of a service or change in a limited environment before full-scale release.	En testdriftsättning av en tjänst eller förändring i en begränsad miljö före fullskalig lansering.
pilot testing	pilottestning	Testing conducted by a representative subset of real end users in a production environment to validate a solution under actual working conditions.	Testning utförd av ett representativt urval av verkliga slutanvändare i en produktionsmiljö, för att validera en lösning under faktiska arbetsförhållanden.
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.	En detaljerad beskrivning av hur ett mål ska uppnås, inklusive aktiviteter, resurser, tidslinjer och ansvar.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
Plan-Do-Check-Act (PDCA) †	Plan-Do-Check-Act	(ITIL Continual Service Improvement) A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. Plan – design or revise processes that support the IT services; Do – implement the plan and manage the processes; Check – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; Act – plan and implement changes to improve the processes.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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	(ITIL Service Design) Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. See also change window; downtime.	(ITIL Tjänsteutformning) Överenskommen tid när en IT-tjänst inte kommer att vara tillgänglig. Planerad nedtid används ofta för underhåll, uppgraderingar och testning. Se även 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.
planning poker	planning poker	A consensus-based estimation technique where team members simultaneously reveal card-based story point estimates, discuss differences, and reach consensus.	En konsensusbaserad estimeringsteknik där teammedlemmar samtidigt visar kortbaserade story point-estimeringar, diskuterar skillnader och uppnår konsensus.
platform engineering	plattformssingenjörskonst	The discipline of designing, building, and maintaining a self-service internal developer platform integrating development, operations, and security, providing standardized tooling and automated workflows.	Disciplinen att utforma, bygga och underhålla en självbetjäningsbaserad intern utvecklarplattform som integrerar utveckling, drift och säkerhet, och tillhandahåller standardiserade verktyg och automatiserade arbetsflöden.
policy	policy	Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities.	Formellt dokumenterade ledningsförväntningar och intentioner som används för att styra beslut och aktiviteter.
portable facility †	flyttbar byggnad	(ITIL Service Design) 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. See also fixed facility; recovery option.	(ITIL Tjänsteutformning) En prefabricerad anläggning eller ett stort fordon som tillhandahålls av tredje part och flyttas till en plats vid behov enligt kontinuitetsplan för IT-tjänster. Se även återställningsval; fast byggnad.
portfolio	portfölj	A collection of assets into which an organization chooses to invest its resources in order to receive the best return. International Ltd.	En samling av program, projekt, tjänster eller produkter som hanteras som en grupp för att uppnå strategiska mål.
portfolio kanban	Portfolio Kanban	In SAFe, a method for visualizing and managing the flow of Epics from ideation through approval and implementation at the portfolio level.	I SAFe, en metod för att visualisera och hantera flödet av Epics från idéstadiet genom godkännande till implementering på portföljnivå.
portfolio management practice	praktik för portföljhantering	The practice of ensuring that the organization has the right mix of programmes, projects, products, and services to execute its strategy.	Praktiken att säkerställa att organisationen har rätt blandning av program, projekt, produkter och tjänster för att genomföra sin strategi.
positive testing	positiv testning	Testing that verifies a system behaves correctly when given valid, expected inputs.	Testning som verifierar att ett system beter sig korrekt när det ges giltiga, förväntade indata.
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.
potentially shippable product	potentiellt leveransklart produktinkrement	The working product increment delivered at the end of each sprint that meets the Definition of Done and could be released to production immediately.	Det fungerande produktinkrement som levereras i slutet av varje sprint, som uppfyller Definition of Done och omedelbart skulle kunna frisläppas till produktion.
practice	praktik	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	En uppsättning organisatoriska resurser utformade för att utföra arbete eller uppnå ett mål.
practice backlog	praktikbacklogg	In Agile Service Management, the single prioritized list of everything needing to be designed or improved for a service management practice, including requirements, activities, tool updates, and improvements.	Inom Agile Service Management, den enskilda prioriterade listan över allt som behöver utformas eller förbättras för en tjänstehanteringspraktik, inklusive krav, aktiviteter, verktygsuppdateringar och förbättringar.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
practice backlog refinement	förfining av praktikbacklogg	The regular activity of reviewing, elaborating, estimating, and reprioritizing Practice Backlog items so higher-priority items contain sufficient detail for upcoming sprints.	Den regelbundna aktiviteten att granska, utarbeta, estimerar och omprioritera praktikbacklogg-poster så att poster med högre prioritet innehåller tillräcklig detalj inför kommande sprintar.
practice success factor	praktikens framgångsfaktor	A complex functional component of a practice that is required for the practice to fulfill its purpose.	En komplex funktionell komponent av en praktik som krävs för att praktiken ska lyckas utföra sina aktiviteter och uppnå sina resultat.
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	(ITIL Service Strategy) Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	(ITIL Tjänstestrategi) Den aktivitet som fastställer hur mycket kunderna skall betala.
primary data	primärdata	Data collected directly from original sources for a specific purpose.	Data som samlas in direkt från ursprungliga källor för ett specifikt syfte.
PRINCE2® †	PRINCE2	See PProjects IN Controlled Environments.	Se PProjects IN Controlled Environments.
principal	huvudman	Role that agrees digital products and services with customers and who represent the provider in fulfilling their promises to customers.	En roll som avtalar digitala produkter och tjänster med kunder och som företrädare leverantören i att uppfylla dess löften till kunderna.
prioritization	prioritering	An action of selecting tasks to work on first when it is impossible to assign resources to all tasks in the backlog.	Processen att rangordna uppgifter, krav eller projekt baserat på deras relativa vikt eller brådskan.
priority †	prioritet	(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) (ITIL Tjänstedrift) 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.
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.
proactive monitoring †	proaktiv övervakning	(ITIL Service Operation) Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. See also reactive monitoring.	(ITIL Tjänstedrift) Övervakning som tittar på mönster i händelser för att förutsäga tänkbara framtida fel. Se även reaktiv övervakning.
proactive problem management †	proaktiv problemhantering	(ITIL Service Operation) Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	(ITIL Tjänstedrift) 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	A cause, or potential cause, of one or more incidents.	En orsak, eller potentiell orsak, till en eller flera incidenter.
problem management †	problemhantering	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift) 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. Termen behålls i ITIL 4.
problem management practice	praktik för problemhantering	The practice of reducing the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents and managing workarounds and known errors.	Praktiken att minska sannolikheten och påverkan av incidenter genom att identifiera faktiska och potentiella orsaker till incidenter och hantera tillfälliga lösningar och kända fel.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
problem record †	problem-post	(ITIL Service Operation) A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	(ITIL Tjänstedrift) En registerpost som innehåller detaljer om ett problem. Varje problem-post dokumenterar livscykeln för ett enskilt problem.
procedure	procedur	A documented way to carry out an activity or process.	Ett dokumenterat sätt att genomföra en aktivitet eller process.
process	process	A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs.	En uppsättning sammankopplade eller interagerande aktiviteter som omvandlar input till output.
process capability	processförmåga	The degree to which a process consistently produces output within specified requirements; assessed in COBIT 5 using the ISO/IEC 15504 model.	Graden i vilken en process konsekvent producerar utdata inom specificerade krav; bedöms i COBIT 5 med hjälp av ISO/IEC 15504-modellen.
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-tjänster-nas 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 maturity assessment	processmognadsanalys	An assessment technique providing management with a profile of how well-developed IT management processes are, derived from SEI CMMI concepts.	En bedömningsmetod som ger ledningen en profil av hur välutvecklade IT-hanteringsprocesserna är, härledd från SEI CMMI-koncepten.
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. Alternativ svensk term: processansvarig.
process throughput	processgenomströmning	The number of products or services a process can produce within a given time period, reflecting overall output capacity.	Antalet produkter eller tjänster som en process kan producera inom en given tidsperiod, vilket återspeglar den totala utdatakapaciteten.
process throughput analysis	processgenomströmningsanalys	A Lean analysis tool identifying capacity constraints and bottlenecks causing waiting time and excessive WIP in a process.	Ett Lean-analysverktyg som identifierar kapacitetsbegränsningar och flaskhalsar som orsakar väntetid och överdrivet WIP i en process.
product	produkt	A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	En konfiguration av en organisations resurser utformad för att erbjuda värde för en konsument.
product and service management activities	aktiviteter för produkt- och tjänstehantering	Activities performed by organizations to manage digital products and services through their lifecycle. Each of these activities is enabled and supported by several management practices.	Aktiviteter som organisationer utför för att hantera digitala produkter och tjänster genom hela deras livscykel. Var och en av dessa aktiviteter möjliggörs och stöds av flera praktiker.
product and service portfolio	produkt- och tjänsteportfölj	The complete set of products and services managed by an organization.	Den fullständiga uppsättningen av produkter och tjänster som hanteras av en organisation.
product backlog	produktbacklog	In Scrum, the single, continuously evolving, prioritized list of everything the product needs, owned and maintained by the Product Owner.	I Scrum, den enskilda, kontinuerligt föränderliga, prioriterade listan över allt produkten behöver, ägd och underhållen av Product Owner.
product demo	produktdemo	In Scrum, the end-of-sprint demonstration of completed work to team, product owner, and business, enabling feedback.	I Scrum, end-of-sprint-demonstrationen av slutfört arbete för team, product owner och verksamheten, vilket möjliggör återkoppling.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
product manager	produktchef (SAFe)	In SAFe, the role responsible for defining product vision and roadmap, managing the Program Backlog, and working with customers to define and prioritize features.	I SAFe, den roll som är ansvarig för att definiera produktvision och roadmap, hantera Program Backlog och samarbeta med kunder för att definiera och prioritera features.
product owner	produktägare	A role in a Scrum team that is responsible for: defining user stories and acceptance criteria; prioritizing user stories in a backlog; clarifying requirements and answering questions from the development team; and assisting with demonstrations to customers.	En scrum-roll ansvarig för att maximera värdet av produkten genom att hantera och prioritera produktbackloggen.
product prototype	produktprototyp	An early model or sample of a product built to test a concept or process.	En tidig modell eller ett prov av en produkt som byggs för att testa ett koncept eller en process.
product release management practice	praktik för produktversionshantering	The practice of making new and changed services and features available for use.	Praktiken att göra nya och ändrade tjänster och funktioner tillgängliga för användning.
product specification	produktspecifikation	A document that describes the requirements, features, and constraints of a product.	Ett dokument som beskriver krav, funktioner och begränsningar för en produkt.
product vendor	produktleverantör	An organization responsible for the creation and continual improvement of digital products and related service offerings.	En organisation som ansvarar för skapandet och den kontinuerliga förbättringen av digitala produkter och tillhörande tjänsteerbjudanden. Se även leverantör av digitala produkter.
product/service prototype	produkt-/tjänsteprototyp	An initial version of a product or service that demonstrates its basic form, functionality, and operational capabilities. It is used to test and refine the product's or service's design and functionality and test hypotheses. Prototypes vary in complexity and purpose, ranging from visual mock-ups to fully functional models.	En första version av en produkt eller tjänst som visar dess grundläggande form, funktionalitet och operativa förmågor. Den används för att testa och förfinas produktens eller tjänstens utformning och funktionalitet samt för att pröva hypoteser. Prototyper varierar i komplexitet och syfte, från visuella utkast till fullt fungerande modeller.
product/service specification	produkt-/tjänstespecifikation	A detailed document that outlines critical aspects, requirements, and characteristics of a product or service to be built. It typically includes descriptions of the product's or service's features, functionalities, technical requirements, performance criteria, and user interface details.	Ett detaljerat dokument som beskriver kritiska aspekter, krav och egenskaper hos en produkt eller tjänst som ska byggas. Det innehåller vanligtvis beskrivningar av produktens eller tjänstens funktioner, funktionalitet, tekniska krav, prestandakriterier och användargränssnitt.
production environment	produktionsmiljö	The managed environment used to deliver IT services to customers. Also called the live environment.	Den hanterade miljö som används för att leverera IT-tjänster till kunder. Kallas även live-miljö.
profit centre †	resultatenhet	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
program backlog	Program Backlog	In SAFe, the prioritized holding area for upcoming Features for an Agile Release Train.	I SAFe, det prioriterade förvaringsområdet för kommande Features för ett Agile Release Train.
program increment (PI)	Program Increment (PI)	In SAFe, a timebox of 8–12 weeks during which an Agile Release Train delivers incremental value in the form of working, tested software and systems.	I SAFe, en tidsram på 8–12 veckor under vilken ett Agile Release Train levererar inkrementellt värde i form av fungerande, testad mjukvara och system.
programme	program	A set of related projects and activities, coordinated to deliver outcomes and benefits.	En uppsättning relaterade projekt och aktiviteter, samordnade för att leverera resultat och fördelar.
project	projekt	A temporary organization that is created for the purpose of delivering one or more business outputs according to an agreed business case.	En tillfällig organisation som skapas för att leverera en eller flera affärsresultat i enlighet med en överenskommen affärsplan.
project charter †	godkänd projektplan	See charter.	Se godkänd plan.
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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
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 standards 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	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	(ITIL Tjänstedesign) (ITIL Tjänstestrategi) En funktion eller grupp som ansvarar för projekts livscykel. Se även godkänd projektplan och projektportfölj.
project management practice	praktik för projekthantering	The practice of ensuring that all projects in the organization are successfully delivered.	Praktiken att säkerställa att alla projekt i organisationen levereras framgångsrikt.
project portfolio †	projektportfölj	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstedesign), (ITIL Tjänstestrategi). 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	(ITIL Service Transition) A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	(ITIL Tjänsteöverlämning) Ett dokument som identifierar effekten av planerade förändringar, underhållsaktiviteter och testplaner för överenskomna tjänstenivåer.
PProjects 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 om ytterligare information. Se även Project Management Body of Knowledge (PMBOK).
Promise Clarity (PC)	löftesklarhet (PC)	The degree to which service promises and commitments are clearly communicated and understood by all parties.	I vilken utsträckning tjänstlöften och åtaganden klart kommuniceras och förstås av alla parter.
proportionate magnitude	proportionerlig storleksordning	The appropriate level of response or resource relative to the scale and significance of an event or change.	Den lämpliga svarsnivån eller resursen i förhållande till skalan och betydelsen av en händelse eller förändring.
provider	leverantör	An organization that provides services.	En organisation som tillhandahåller tjänster.
provider sponsor	leverantörssponsor	A stakeholder on the provider side who provides authorization and resources for a service or project.	En intressent på leverantörssidan som tillhandahåller auktorisation och resurser för en tjänst eller ett projekt.
provider-consumer tension	leverantör-konsumentspänning	Conflicting pressures or interests between the service provider and service consumer that affect the service relationship.	Motstridiga påtryckningar eller intressen mellan tjänsteleverantören och tjänstekonsumenten som påverkar tjänsterelationen.
provider-side tension	leverantörssidans spänning	Conflicting pressures or interests within the service provider organization that affect service relationships.	Motstridiga påtryckningar eller intressen inom tjänsteleverantörens organisation som påverkar tjänsterelationer.
psychological safety	psykologisk trygghet	A belief that one will not be punished or humiliated for speaking up with ideas, questions, concerns, or mistakes.	En övertygelse om att man inte kommer att straffas eller förnedras för att man framför idéer, ställer frågor, uttrycker oro eller gör misstag.
pull	pull	A production system where upstream processes only produce work when triggered by downstream demand, preventing overproduction and excess inventory.	Ett produktionssystem där uppströmsprocesser enbart producerar arbete när de utlöses av nedströmsefterfrågan, vilket förhindrar överproduktion och överskottslager.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
purpose	syfte	The purpose of an organization is the reason the organization exists. Purpose describes an organization's long-term aims and the role it plays in the world. The purpose is the "why" of the organization and answers the question "What business are we in?"	En organisations syfte är skälet till att organisationen finns. Syftet beskriver organisationens långsiktiga mål och den roll den spelar i världen. Syftet är organisationens "varför" och besvarar frågan "Vilken verksamhet är vi i?"
push	push	A production system where an upstream process produces output without regard to downstream capacity, typically causing queues and delays.	Ett produktionssystem där en uppströmsprocess producerar utdata utan hänsyn till nedströmskapacitet, vilket typiskt skapar köer och förseningar.
Q			
qualification †	kvalifikation	(ITIL Service Transition) An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. See also validation.	(ITIL Tjänsteöverlämning) En aktivitet för att säkerställa att IT-infrastrukturen är lämplig och korrekt konfigurerad för att stödja en applikation eller IT-tjänst. Se även validering.
quality	kvalitet	The ability of a product, service, or process to meet its stated requirements and to provide consistent, reliable value.	Förmågan hos en produkt, tjänst eller process att uppfylla sina angivna krav och att tillhandahålla konsekvent, pålitligt värde.
quality assurance (QA) †	kvalitetssäkring	(ITIL Service Transition) 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. See also service validation and testing.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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. Se även tjänstevalidering och test.
quality management system (QMS) †	kvalitetsledningssystem	(ITIL Continual Service Improvement) 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. See also ISO 9000.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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. Se även ISO 9000.
quick win	snabb vinst	An improvement that can be implemented quickly with minimal effort or cost but produces visible benefits.	En förbättring som kan implementeras snabbt med minimal ansträngning eller kostnad men som ger synliga fördelar.
quiet period	tystperiod	In MOF 4, the post-deployment phase between the Deployment Stable and Deployment Complete milestones during which the project team responds to escalated issues.	I MOF 4, den fas efter driftsättning som löper mellan milstolparna Driftsättning Stabil och Driftsättning Komplet, under vilken projektteamet hanterar eskalerade problem.
R			
RACI †	RACI	(ITIL Service Design) A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	En ansvarsmatris: Ansvarig (Responsible), Redovisningsansvarig (Accountable), Konsulterad (Consulted), Informerad (Informed).
raci chart	RACI-matris	A responsibility assignment matrix showing who is Responsible, Accountable, Consulted, and Informed for activities within an organizational framework.	En ansvarsfördelningsmatris som visar vem som är Utförare (Responsible), Ansvarig (Accountable), Rådfrågad (Consulted) och Informerad (Informed) för aktiviteter inom ett organisatoriskt ramverk.
reactive monitoring †	reaktiv övervakning	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift) 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	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) En betalningspolicy som där verkliga pengar överförs från kunden till tjänsteleverantören som betalning för levererad tjänst. Se även upplysande debitering.
reciprocal arrangement †	ömsesidigt återställningsarrangemang	(ITIL Service Design) A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	(ITIL Tjänsteutformning) Ett återställningsval. En överenskommelse mellan två organisationer att dela resurser om en kris skulle uppstå, till exempel anläggning för höghastighetsutskrift eller dela yta i en datorhall.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
record	post	A document stating results achieved or providing evidence of activities performed.	Ett dokument som anger uppnådda resultat eller ger bevis på utförda aktiviteter.
recovery	återhämtning	Returning a configuration item or service to a working state after a failure.	Att återföra en konfigurationsenhet eller tjänst till ett fungerande tillstånd efter ett fel.
recovery option †	återställningsval	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstedrift) 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.
recovery time objective (RTO)	mål för återhämtningstid (RTO)	The maximum acceptable length of time that a service can be unavailable following a disruption.	Den maximalt acceptabla längden på tid som en tjänst kan vara otillgänglig efter en störning.
redundancy †	redundans	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.
reflexivity note	reflexivitetsnotering	A record of the assumptions and perspectives that influenced an analysis or decision.	En notering av de antaganden och perspektiv som påverkade en analys eller ett beslut.
regression testing	regressionstest	Testing that ensures new changes have not negatively affected existing functionality.	Testning som säkerställer att nya ändringar inte har påverkat befintlig funktionalitet negativt.
relational domains	relationella domäner	The different dimensions of relationships (e.g. personal, professional, organizational) that shape service interactions.	De olika dimensionerna av relationer (t.ex. personliga, professionella, organisatoriska) som formar tjänsteinteraktioner.
relational experience	relationell upplevelse	Relationship dimension of experience (signals of competence, care, fairness alongside function).	Upplevelsens relationsdimension (signaler om kompetens, omtanke och rättvisa vid sidan av funktion).
relational interaction	relationell interaktion	Interaction focused on the relationship between the provider and the consumer, such as contract discussions, governance meetings, or organizational introductions. These influence the conditions in which functional interactions are interpreted.	Interaktion inriktad på relationen mellan leverantören och konsumenten, till exempel avtalsdiskussioner, styrningsmöten eller organisatoriska introduktioner. Dessa påverkar de förutsättningar under vilka funktionella interaktioner tolkas.
relational layer	relationellt lager	Relationship/meaning dimension of an interaction; alongside the functional layer.	Interaktionens relations- och meningsdimension, vid sidan av det funktionella lagret.
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 management practice	praktik för relationshantering	The practice of establishing and nurturing the links between the organization and its stakeholders at strategic and tactical levels.	Praktiken att etablera och vårda kopplingarna mellan organisationen och dess intressenter på strategisk och taktisk nivå.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
Relationship model	relationsmodell	A repeatable approach to the management of relationships with a particular type of stakeholder.	En representation av hur olika parter relaterar till varandra i ett tjänstesystem eller affärsekosystem.
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.
relative estimating	relativ estimering	An estimation technique sizing work items relative to each other rather than in absolute units, enabling faster and more consistent team estimation.	En estimeringsteknik som storleksbestämmer arbetsobjekt relativt varandra snarare än i absoluta enheter, vilket möjliggör snabbare och mer konsekvent teamestimering.
release	release	A version of a service or other configuration item made available for use.	En version av en tjänst eller konfigurationsenhet som görs tillgänglig för användning.
release and deployment management †	release- och driftsättningshantering	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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. I ITIL 4 behandlas release management och deployment management som separata praktiker.
release identification †	releaseidentifiering	(ITIL Service Transition) A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	(ITIL Tjänsteöverlämning) En namnkonvention som används för att unikt identifiera en release. Identifieringen inkluderar vanligtvis en referens till konfigurationsenheten och ett versionsnummer, till exempel Microsoft Office 2010 SR2.
release management †	releasehantering	See release and deployment management.	(ITIL Tjänsteöverlämning) Se release- och driftsättningshantering. Alternativ svensk term: driftsättningshantering.
release management practice	praktik för versionshantering	The practice of making new and changed services and features available for use.	Praktiken att göra nya och ändrade tjänster och funktioner tillgängliga för användning.
release package †	releasepaket	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) En uppsättning av konfigurationsenheter som byggs, testas och implementeras som en release. Ett releasepaket består av en eller flera releaseenheter.
release record †	releasepost	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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	(ITIL Service Transition) Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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	driftsäkerhet	The ability of a product, service, or other configuration item to perform its intended function for a specified period of time or number of operations.	Förmågan hos en produkt, tjänst eller annan konfigurationsenhet att utföra sin avsedda funktion under en specificerad tidsperiod eller antal operationer.
remediation †	rekonstruktion	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
repair †	reparation	(ITIL Service Operation) The replacement or correction of a failed configuration item.	(ITIL Tjänstedrift) Ersättning eller korrigering av en felande konfigurationsenhet.
report	rapport	A detailed communication of information or knowledge about a topic or event.	Ett dokument som presenterar information, resultat eller rekommendationer för ett definierat syfte och en definierad målgrupp.
representation	representation	A model, diagram, or description that captures and communicates the key features of a system, process, or concept.	En modell, ett diagram eller en beskrivning som fångar nyckelegenskaperna hos ett system eller en process.
request catalogue	begärarkatalog	A structured list of available service requests that users can submit.	En strukturerad lista över tillgängliga tjänstebegäranden som användare kan skicka in.
Request for bid (RFB)	anbudsförfrågan (RFB)	An RFB is a formal and highly-detailed document used to invite competitive bids from potential suppliers to provide specific products or services. While both an RFB and an RFQ are methods for solicitation, an RFB is	Ett formellt dokument som används av organisationer för att begära anbud från potentiella leverantörer.
request for change (RFC)	begäran om förändring (RFC)	A description of a proposed change submitted by a stakeholder.	En beskrivning av en föreslagen förändring som skickas in av en intressent.
Request for demonstration (RFD)	förfrågan om demonstration (RFD)	An RFD is a formal document used by organizations to request live presentations or hands-on demonstrations of products or services from potential suppliers in order to assess the functionality, performance, or suitability of the solution. It should specify the scope and requirements for demonstration including specific features, use cases, integration capabilities, user interfaces and experience, security attributes, and performance benchmarks, as well as any formatting and logistical guidelines including the desired method of demonstration (physical or virtual), duration, and target audience. RFDs allow an organization to extend beyond written submissions to experience the product or service in action.	Ett formellt dokument som begär live-presentationer eller praktiska demonstrationer av en lösning.
Request for information (RFI)	informationsförfrågan (RFI)	An RFI is a formal, yet typically non-binding, document or communication used to gather information about products, services, or solutions available from potential suppliers. It can be used as a preliminary, investigative, or research step before initiating a formal procurement process such as a request for proposal (RFP) or a request for quotation	Ett dokument som skickas till leverantörer för att samla in information om deras produkter, tjänster eller förmågor.
Request for proposal (RFP)	anbudsförfrågan (RFP)	An RFP is a formal and comprehensive document issued by an organization seeking proposals from potential suppliers to provide products, services, or solutions to meet specific defined requirements, particularly for complex or significant projects. It allows an organization to articulate typical project details, such as objectives, scope of work, desired outcomes, technical specifications, timelines, and budget, as well as expectations, evaluation criteria, and contractual terms and conditions. Supplier responses may include a detailed plan or approach, implementation timeline, qualifications, references, and pricing information or a bid, especially if the RFP is accompanied by an RFB. Evaluation of the responses received may involve scoring, interviews, presentations, or demonstrations if an RFD was also issued, and will result in the organization selecting the winning supplier and awarding the contract. t© PeopleCert International Ltd.	Ett formellt dokument som inbjuder leverantörer att lämna förslag på lösningar för specificerade krav.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
Request for quote (RFQ)	pristförfrågan (RFQ)	An RFQ is a formal, yet concise, document used to solicit price quotes from potential suppliers for specific, often standard, products or services. It is primarily focused on obtaining pricing information and may include basic specifications, quantities, and delivery requirements, as well as contractual terms and conditions. RFQs are typically used for straightforward procurement where the scope, requirements, and specifications are relatively simple and well-defined, and the organization needs to compare and select the most cost-effective option. Responses from potential suppliers are not expected to be narrative or highly detailed, such as with an RFP.	En RFQ är ett formellt men koncist dokument som används för att begära prisuppgifter från potentiella leverantörer för specifika, ofta standardiserade, produkter eller tjänster. Den är i första hand inriktad på att få prisinformation och kan innehålla grundläggande specifikationer, kvantiteter och leveranskrav samt avtalsvillkor. RFQ:er används vanligtvis vid okomplicerade inköp där omfattning, krav och specifikationer är relativt enkla och väldefinierade och organisationen behöver jämföra och välja det mest kostnadseffektiva alternativet. Svar från potentiella leverantörer förväntas inte vara berättande eller särskilt detaljerade, till skillnad från vid en RFP.
request fulfilment †	tillgodoseende av begäran	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	(ITIL Tjänstedrift) Den process som hanterar livscykeln för alla tjänsteförfrågningar. I ITIL 4 ersatt av hantering av tjänsteförfrågningar (service request management).
request model †	förfrågningsmodell	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift) 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.
requirement †	krav	(ITIL Service Design) A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. See also statement of requirements.	(ITIL Tjänsteutformning) Ett formellt uttalande av vad som behövs, till exempel tjänstenivåkrav, projektkrav eller krav på vad som ska komma ut av en process. Se även kravspecifikation.
resilience †	tålighet	(ITIL Service Design) 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. See also fault tolerance.	(ITIL Tjänsteutformning) 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. Se även fel-tolerans.
resolution	lösning	The action of solving a problem or incident, or the result of having done so.	Åtgärden att lösa ett problem eller en incident, eller resultatet av att ha gjort det.
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 problemlösning.
resource	resurs	Any financial, human, technical, or other component used by an organization to deliver services.	Varje finansiell, mänsklig, teknisk eller annan komponent som används av en organisation för att leverera tjänster.
resource optimization	resursoptimering	In COBIT 5, ensuring adequate and sufficient IT resources—people, technology, information, and infrastructure—are used efficiently.	I COBIT 5, säkerställandet av att tillräckliga IT-resurser — människor, teknik, information och infrastruktur — används effektivt.
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.
responsible	skyldig att utföra	Used to describe the individual who has the authority and is expected to deliver a task or activity; responsibility can be delegated.	Skyldig att utföra en aktivitet. Till skillnad från ansvarig (accountable) kan skyldighet att utföra delegeras.
responsiveness †	svarstförmåga	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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
restore †	lägga tillbaka	(ITIL Service Operation) Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	(ITIL Tjänstedrift) 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	avveckla	The activity of permanently removing a product, service, or component from use.	Aktiviteten att permanent ta en produkt, tjänst eller komponent ur drift.
return on assets (ROA) †	avkastning på tillgång	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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.
return to normal †	återgång till normal drift	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänstutformning) 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. See also 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. Se även förändringsutvärdering, granskning efter införande.
rework	omarbetning	The effort required to correct defects or errors in a product or service that did not meet requirements on the first attempt.	Den insats som krävs för att korrigera defekter eller fel i en produkt eller tjänst som inte uppfyllde kraven vid första försöket.
RFX	RFX	This umbrella term is used to reference to request for information (RFI), request for proposal (RFP), request for quote (RFQ), request for bid (RFB), or request for demonstration (RFD).	Ett paraplybegrepp som används för att hänvisa till olika typer av förfrågningar: request for information (RFI), request for proposal (RFP), request for quote (RFQ), request for bid (RFB) eller request for demonstration (RFD).
rich data	rik data	Data that is accurate, precise, and subjected to rigorous quality control.	Data med hög kvalitet, djup och kontext som ger mer meningsfulla insikter än enkel kvantitativ data.
rights †	rättigheter	(ITIL Service Operation) Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	(ITIL Tjänstedrift) 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.	En möjlig händelse som kan orsaka skada eller förlust, eller påverka förmågan att uppnå mål.
risk appetite	risktolerans	The amount of risk an enterprise is willing to accept in pursuit of its objectives before action is deemed necessary to reduce it.	Den mängd risk som en organisation är beredd att acceptera i jakten på sina mål, innan åtgärder anses nödvändiga för att reducera den.
risk assessment	riskbedömning	The process of identifying, analysing, and evaluating risks.	Processen att identifiera, analysera och utvärdera risker. Alternativ svensk term: riskanalys.
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. See also 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. Se även riskbedömning. Alternativ svensk term: riskstyrning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
risk management practice	praktik för riskhantering	The practice of ensuring that the organization understands and effectively handles risks.	Praktiken att säkerställa att organisationen förstår och effektivt hanterar risker.
risk mitigation	riskminskning	The management of risk through countermeasures and controls to reduce risk exposure to acceptable levels.	Hantering av risk genom motåtgärder och kontroller för att reducera riskexponeringen till acceptabla nivåer.
risk optimization	riskoptimering	In COBIT 5, ensuring IT risk is managed within acceptable levels, neither avoided excessively nor accepted without awareness.	I COBIT 5, säkerställandet av att IT-risk hanteras inom acceptabla nivåer — varken undviks överdrivet eller accepteras utan medvetenhet.
risk portfolio view	riskportföljvy	A method identifying interdependencies among risks and estimating aggregate impact of multiple risk types across the enterprise.	En metod för att identifiera ömsesidiga beroenden mellan risker och uppskatta den sammanlagda påverkan av flera risktyper inom organisationen.
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	(ITIL Service Operation) The underlying or original cause of an incident or problem.	(ITIL Tjänstedrift) Den underliggande eller ursprungliga orsaken till en incident eller ett problem.
root cause analysis (RCA) †	analys av grundorsak	(ITIL Service Operation) An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. See also service failure analysis.	(ITIL Tjänstedrift) En aktivitet som identifierar grundorsaken bakom en incident eller ett problem. Analysen koncentreras oftast till fel i IT-infrastrukturen. Se även analys av tjänsteavbrott.
rugged devops	rugged DevOps	An approach extending DevOps with emphasis on software resilience and security hardening, ensuring applications are designed to withstand adversarial conditions from the outset.	Ett tillvägagångssätt som utökar DevOps med betoning på mjukvarans resiliens och säkerhetshårdning, och som säkerställer att applikationer designas för att tåla adversariala förhållanden från start.
running costs †	löpande kostnader	See operational costs.	Se driftskostnader.
S			
safe participation basics	grunder för trygg medverkan	Design for safety: choice and control, clarity, privacy by default, human recourse, non-judgemental tone.	Utformning för trygghet: valfrihet och kontroll, tydlighet, integritetsskydd som standard, möjlighet till mänsklig kontakt och en icke-dömande ton.
safety culture	säkerhetskultur	The shared attitudes, values, and behaviours in an organization that promote the safety and wellbeing of employees and stakeholders.	De gemensamma attityder, värderingar och beteenden i en organisation som främjar säkerheten och välbefinnandet hos medarbetare och intressenter.
sampling risk	urvalsrisk	The probability that an auditor reached an incorrect conclusion because an audit sample rather than the entire population was tested.	Sannolikheten att en revisor drog en felaktig slutsats till följd av att ett revisionsstickprov snarare än hela populationen testades.
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.
Scaled Agile Framework (SAFe)	Scaled Agile Framework (SAFe)	A set of proven, integrated principles, practices, and competencies for achieving Business Agility by implementing Lean, Agile, and DevOps at enterprise scale.	En uppsättning beprövade, integrerade principer, praxis och kompetenser för att uppnå verksamhetsagilitet genom att implementera Lean, Agile och DevOps i organisationsskala.
scarf model	SCARF-modellen	A neuroscience-based framework describing five social domains—Status, Certainty, Autonomy, Relatedness, and Fairness—that drive human behavior, used by leaders to improve collaboration and reduce threat responses.	Ett neurovetenskapbaserat ramverk som beskriver fem sociala domäner — Status, Säkerhet (Certainty), Autonomi, Samhörighet (Relatedness) och Rättvisa (Fairness) — som driver mänskligt beteende, och som används av ledare för att förbättra samarbete och minska hotresponser.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
scientific thinking	vetenskapligt tänkande	Disciplined practice of turning questions into testable hypotheses, confronting them with evidence, and updating beliefs proportionally, openly, sceptically, and reproducibly.	Den disciplinerade praktiken att omvandla frågor till testbara hypoteser, pröva dem mot underlag och uppdatera sina uppfattningar proportionerligt, öppet, skeptiskt och reproducerbart.
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.
scope creep	scope creep	Uncontrolled expansion of a project's scope without corresponding adjustments to time, cost, and resources; also called requirement creep.	Okontrollerad utvidgning av ett projekts omfattning utan motsvarande justeringar av tid, kostnad och resurser; kallas även kravkrypning.
scope of control	kontrollomfång	The area(s) or activities over which a person has the authority to direct the actions of others or define the required outcomes. Plan and Improve Glossary Copyright© PeopleCert International Ltd. 5	Det område, de system eller de processer inom vilket en organisation eller individ har befogenhet att fatta beslut.
Scrum	scrum	An iterative, timeboxed approach to product delivery that is described as 'a lightweight framework that helps people, teams and organizations generate value through adaptive	Ett agilt ramverk för att hantera och slutföra komplexa projekt, med regelbundna cykler kallade sprints.
scrum board	Scrum-tavla	A visual management tool organizing sprint work in status columns (e.g., To Do, Doing, Done, Impeded), enabling transparent tracking of sprint progress.	Ett visuellt hanteringsverktyg som organiserar sprintarbete i statuskolumner (t.ex. Att göra, Pågår, Klar, Hindrad) och möjliggör transparent uppföljning av sprintens framsteg.
scrum master	Scrum Master	The servant leader and facilitator in Scrum ensuring the team follows Scrum practices, removing impediments, coaching on Agile principles, and protecting the team's capacity.	Den tjänande ledaren och facilitatorn i Scrum som säkerställer att teamet följer Scrum-praxis, undanröjer hinder, coachar i Agile-principer och skyddar teamets kapacitet.
scrum of scrums	Scrum of Scrums	A scaling coordination meeting where representatives from multiple Scrum teams synchronize work, resolve cross-team dependencies, and surface impediments.	Ett skalningskoordineringsmöte där representanter från flera Scrum-team synkroniserar arbete, löser tvärgående beroenden och lyfter fram hinder.
scrum product owner	Scrum Product Owner	The role in Scrum owning and prioritizing the Product Backlog, responsible for maximizing product value by defining, ordering, and communicating requirements and product vision.	Den roll i Scrum som äger och prioriterar Product Backlog, och som ansvarar för att maximera produktvärde genom att definiera, ordna och kommunicera krav och produktvision.
scrum team	Scrum-team	A multidisciplinary, self-organizing Scrum team of 5–9 members with all skills needed to define, build, test, deploy, and maintain a shippable increment.	Ett tvärfunktionellt, självorganiserande Scrum-team med 5–9 medlemmar som besitter alla färdigheter som behövs för att definiera, bygga, testa, driftsätta och underhålla ett leveransklart inkrement.
second-line support †	andra linjens support	(ITIL Service Operation) The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	(ITIL Tjänstedrift) 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.
secondary data	sekundärdata	Data collected or compiled from previously existing sources or studies.	Data som samlas in eller sammanställs från tidigare befintliga källor eller studier.
secrets management	hantering av hemligheter	The discipline of securely storing, distributing, auditing, and rotating sensitive credentials such as passwords, API keys, tokens, and certificates used by applications.	Disciplinen att på ett säkert sätt lagra, distribuera, granska och rotera känsliga autentiseringsuppgifter såsom lösenord, API-nycklar, tokens och certifikat som används av applikationer.
secure well-being	tryggt välbefinnande	A state in which individuals feel safe, supported, and confident in their interactions with services.	Ett tillstånd där individer känner sig trygga, stödda och säkra i sina interaktioner med tjänster.
security †	säkerhet	See information security management.	Se informationssäkerhetshantering.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
Security as Code (SaC)	Security as Code (SaC)	The practice of expressing security policies, controls, and tests as version-controlled code integrated into the delivery pipeline, enabling automated and consistent security enforcement.	Praktiken att uttrycka säkerhetspolicyer, kontroller och tester som versionshanterad kod integrerad i leverans-pipelinen, vilket möjliggör automatiserad och konsekvent säkerhetsstyrning.
security chaos engineering	säkerhetskaosingenjörskonst	The practice of deliberately introducing security failures and attack scenarios in a controlled manner to proactively discover and remediate security weaknesses.	Praktiken att avsiktligt introducera säkerhetsfel och attackscenarier på ett kontrollerat sätt för att proaktivt upptäcka och åtgärda säkerhetssvagheter.
security management †	säkerhetshantering	See information security management.	Se informationssäkerhetshantering.
security management information system (SMIS) †	informationssystem för säkerhetshantering	(ITIL Service Design) 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. See also service knowledge management system.	(ITIL Tjänsteutformning) En uppsättning verktyg, data och information som används för att stödja informationssäkerhetshantering. Systemet är en del av systemstödet för säkerhetshantering. Se även system för hantering av tjänsteinformation.
security policy †	säkerhetspolicy	See information security policy.	Se informationssäkerhetspolicy.
segregation of duties (SoD)	åtskillnad av arbetsuppgifter (SoD)	A basic internal control preventing errors and irregularities by assigning responsibility for initiating, recording, and authorizing transactions to separate individuals.	En grundläggande intern kontroll som förhindrar fel och oegentligheter genom att fördela ansvaret för att initiera, registrera och godkänna transaktioner på separata individer.
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.
sequential plausibility	sekventiell rimlighet	Signals make sense across time and sequence.	Att signaler är begripliga över tid och i sin ordningsföljd.
servant leadership	tjänande ledarskap	Leadership that is focused on the explicit support of people in their roles.	En ledarskapsfilosofi där ledarens primära mål är att betjäna teamet och underlätta deras framgång.
server †	server	(ITIL Service Operation) A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	En dator eller ett program som tillhandahåller tjänster och resurser till andra datorer i ett nätverk.
service	tjänst	A means of enabling value co-creation by facilitating outcomes that customers want to achieve, without the customer having to manage specific costs and risks.	Ett sätt att möjliggöra samvärdeskapande genom att underlätta de resultat som kunder vill uppnå, utan att kunden behöver hantera specifika kostnader och risker.
service acceptance criteria (SAC) †	kriterier för godkännande av tjänst	(ITIL Service Transition) A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. See also acceptance.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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. Se även godkännande.
service action	tjänsteåtgärd	A specific activity carried out as part of service delivery or support.	En specifik aktivitet som utförs som en del av tjänsteleverans eller support.
service analytics †	tjänsteanalyser	(ITIL Service Strategy) A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	(ITIL Tjänstestrategi) 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 architecture	tjänstarkitektur	The documented structure and components of a service, including their relationships and interactions.	Den dokumenterade strukturen och komponenterna i en tjänst, inklusive deras relationer och interaktioner.
service asset †	tjänstetillgång	Any resource or capability of a service provider. See also asset.	En förmåga eller resurs hos en tjänsteleverantör. Se även tillgång.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service asset and configuration management (SACM) †	hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer	(ITIL Service Transition) 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. See also configuration management system.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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. Se även system för konfigurationshantering. I ITIL 4 behandlas detta separat som IT asset management och service configuration management.
service capacity management (SCM) †	tjänstekapacitetshantering	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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. See also business capacity management; component capacity management.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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. Se även hantering av verksamhetens kapacitetskrav; kapacitetshantering av komponenter.
service catalogue	tjänstekatalog	Structured information about all services and service offerings of a service provider, relevant to a specific target audience.	Strukturerad information om alla tjänster och tjänsteerbjudanden hos en tjänsteleverantör, relevant för en specifik målgrupp. Alternativ svensk term: servicekatalog.
service catalogue management †	hantering av tjänstekatalog	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) Processen för att skapa och underhålla tjänstekatalogen och se till att den är tillgänglig för de som har behörighet till den.
service catalogue management practice	praktik för tjänstekatalogshantering	The practice of providing a single source of consistent information on all services and service offerings.	Praktiken att tillhandahålla en enda källa till konsekvent information om alla tjänster och tjänsteerbjudanden.
service change †	tjänsteförändring	See change.	Se förändring.
service charter †	tjänsteplan	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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. See also change proposal; service portfolio; service catalogue.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstestrategi) 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. Se även förändringsförslag; tjänsteportfölj; tjänstekatalog.
service configuration management practice	praktik för tjänstekonfigurationshantering	The practice of ensuring that accurate and reliable information about the configuration of services is available when and where needed.	Praktiken att säkerställa att korrekt och tillförlitlig information om konfigurationen av tjänster är tillgänglig när och där det behövs.
service consumer	tjänstekonsument	A role that uses services. The service consumer role is performed by the customer, user, and/or sponsor.	En roll som använder tjänster. Tjänstekonsumentrollen utförs av kunden, användaren och/eller sponsor.
service consumption	tjänstekonsumtion	Activities performed by an organization to consume services.	Aktiviteter som utförs av en organisation för att konsumera tjänster.
service continuity management †	hantering av tjänstekontinuitet	See IT service continuity management.	Se kontinuitetshantering av IT-tjänst. Termen behålls i ITIL 4.
service continuity management practice	praktik för tjänstekontinuitetshantering	The practice of ensuring that service availability and performance are maintained at a sufficient level in the event of a disaster.	Praktiken att säkerställa att tjänstetillgänglighet och prestanda upprätthålls på en tillräcklig nivå i händelse av en katastrof.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service contract †	tjänstekontrakt	(ITIL Service Strategy) 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 also customer agreement portfolio.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Design) 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 also design.	(ITIL Tjänsteutformning) 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. Alternativ svensk term: tjänstedesign.
service design package (SDP) †	tjänsteutformningspaket	(ITIL Service Design) Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	(ITIL Tjänsteutformning) 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 design practice	praktik för tjänstedesign	The practice of designing products and services that are fit for purpose, fit for use, and that can be delivered by the organization and its ecosystem of partners.	Praktiken att designa produkter och tjänster som är ändamålsenliga, användbara och som kan levereras av organisationen och dess ekosystem av partners.
service desk †	servicedesk	(ITIL Service Operation) The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	(ITIL Tjänstedrift) En kontaktyta mellan tjänsteleverantören och användarna. En typisk servicedesk hanterar incidenter och tjänsteförfrågningar och ansvarar dessutom för kommunikationen med användarna. Alternativ svensk term: IT-kundtjänst. Den engelska termen servicedesk är vedertagen i svenskt språkbruk.
service desk practice	praktik för tjänstedesk	The practice of capturing demand for incident resolution and service requests.	Praktiken att fånga upp efterfrågan på incidentlösning och tjänstebegäranden.
service empathy	tjänsteempati	The ability to recognize, understand, predict, and project the interests, needs, intentions, and experiences of another party, in order to establish, maintain, and improve the service relationship.	Förmågan att förstå och dela upplevelserna och behoven hos tjänstekonsumenter.
service experience	tjänsteupplevelse	The holistic perception of a service by all stakeholders who interact with it.	Den holistiska uppfattningen av en tjänst av alla intressenter som interagerar med den.
service failure analysis (SFA) †	analys av tjänsteavbrott	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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 financial management practice	praktik för tjänstefinanshantering	The practice of supporting the organization's strategies and plans for service management by ensuring that the organization's financial resources and investments are being used effectively.	Praktiken att stödja organisationens strategier och planer för tjänstehantering genom att säkerställa att organisationens finansiella resurser och investeringar används effektivt.
service hours †	öppettider	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service improvement plan (SIP) †	plan för tjänsteförbättring	(ITIL Continual Service Improvement) A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) En formell plan för genomförande av förbättringar på en process eller IT-tjänst. I ITIL 4 ingår detta i ständig förbättring (continual improvement).
service integration and management	tjänsteintegration och -hantering	The coordination and orchestration of work across all suppliers involved in the development and delivery of products and services.	En metod för hantering av flera leverantörer som tillhandahåller tjänster inom ett enda IT-ekosystem.
service journey	tjänsteresa	The complete sequence of interactions a service consumer has with a service provider over time to achieve a desired outcome.	Den fullständiga sekvensen av interaktioner en tjänstekonsument har med en tjänsteleverantör över tid för att uppnå ett önskat resultat.
service knowledge management system (SKMS) †	system för hantering av tjänsteinformation	(ITIL Service Transition) 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 life-cycle of IT services. See also knowledge management.	(ITIL Tjänsteöverlämning) En uppsättning verktyg och databaser som används för att hantera kunskap, information och data. System 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	One or more metrics that define expected or achieved service quality.	Ett eller flera mätvärden som definierar förväntad eller uppnådd tjänstekvalitet.
service level agreement (SLA)	tjänstenivåavtal (SLA)	A documented agreement between a service provider and a customer that identifies the services provided and the expected level of service.	Ett dokumenterat avtal mellan en tjänsteleverantör och en kund som identifierar de tillhandahållna tjänsterna och den förväntade tjänstenivån. Alternativ svensk term: servicenivåavtal.
service level management (SLM) †	hantering av tjänstenivå	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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. Termen behålls i ITIL 4.
service level management practice	praktik för tjänstenivåhantering	The practice of setting clear business-based targets for service levels, and ensuring that service delivery is properly assessed, monitored, and managed against these targets.	Praktiken att fastställa tydliga affärsbaserade mål för tjänstenivåer och säkerställa att tjänsteleveransen korrekt bedöms, övervakas och hanteras mot dessa mål.
service level package (SLP) †	tjänstenivåpaket	See service option.	Se tjänstetillval.
service level requirement (SLR) †	tjänstenivåkrav	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) Ett kundkrav för en aspekt av en IT-tjänst. Tjänstenivåkrav baseras på verksamhetsmål och används för att förhandla överenskomna tjänstenivåmål. Alternativ svensk term: servicenivåkrav.
service level target †	tjänstenivåmål	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteutformning) 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	(ITIL Service Operation) The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	(ITIL Tjänstedrift) Den förväntade tiden en konfigurationsenhet kommer att vara otillgänglig på grund av planerade underhållsaktiviteter.
service management	tjänstehantering	A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.	En uppsättning specialiserade organisatoriska förmågor för att möjliggöra värde för kunder i form av tjänster.
service management lifecycle †	tjänstehanteringens livscykel	See service lifecycle.	Se tjänstelivscykeln.
service management office (SMO)	tjänstehanteringskontor (SMO)	A group or department that functions as a centre of excellence for service management, ensuring continual development and the consistent application of management practices across an organization	En funktion som samordnar och stöder implementering och kontinuerlig förbättring av tjänstehantering inom en organisation.
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.
service mindset	tjänstetänkande	An important component of the organizational culture that defines an organization's behaviour in service relationships. A service mindset includes the shared values and guiding principles adopted and followed by an organization.	En attityd och inställning som prioriterar värdeskapande för kunder och konsumenter i alla interaktioner.
service model †	tjänstemodell	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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 offering	tjänsteerbjudande	A formal description of one or more services, designed to address the needs of a target consumer group.	En formell beskrivning av en eller flera tjänster, utformad för att tillgodose behoven hos en målkonsumentgrupp.
service operation †	tjänstedrift	(ITIL Service Operation) 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. See also operation.	(ITIL Tjänstedrift) 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 stöda IT tjänster. Tjänstedriften innehåller följande processer: händelsehantering, incidenthantering, tillgodosende 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. Se även drift. Alternativ svensk term: tjänsteproduktion.
service option †	tjänstetillval	(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) 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 also business relationship management.	(ITIL Tjänstestrategi) 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 även hantering av verksamhetsrelationer. Alternativ svensk term: tjänsteansvarig.
service package †	tjänstepaket	(ITIL Service Strategy) 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 also IT service.	(ITIL Tjänstestrategi) 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 även IT-tjänst.
service pipeline †	möjliga IT-tjänster	(ITIL Service Strategy) A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
service portfolio †	tjänsteportfölj	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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. Konceptet behålls i ITIL 4.
service portfolio management (SPM) †	hantering av tjänsteportfölj	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	(ITIL Tjänstestrategi) Det totala möjliga värdet av den övergripande förmågan och alla resurser hos IT-tjänsteleverantören.
service provider	tjänsteleverantör	A role performed by an organization in a service relationship to provide services to consumers.	En roll som utförs av en organisation i en tjänsterelation för att tillhandahålla tjänster till konsumenter.
service provider interface (SPI) †	gränssnitt mot tjänsteleverantör	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
service provision	tjänsteleverans	Activities performed by an organization to provide services.	Aktiviteter som utförs av en organisation för att tillhandahålla tjänster.
service quality	tjänstekvalitet	The degree to which a service meets the requirements of its consumers and other relevant stakeholders.	I vilken grad en tjänst uppfyller kraven från sina konsumenter och andra relevanta intressenter.
service relationship	tjänsterelation	A cooperation between a service provider and service consumer, including service provision, service consumption, and service relationship management.	Ett samarbete mellan en tjänsteleverantör och tjänstekonsument, inklusive tjänsteleverans, tjänstekonsumtion och hantering av tjänsterelationer.
service relationship management	hantering av tjänsterelationer	Joint activities performed by a service provider and a service consumer to ensure continual value co-creation.	Gemensamma aktiviteter som utförs av en tjänsteleverantör och en tjänstekonsument för att säkerställa kontinuerligt samvärdeskapande.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service reporting †	tjänsterapportering	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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	tjänstebegäran	A request from a user or a user's authorized representative that initiates a service action.	En begäran från en användare eller en användares auktoriserade representant som initierar en tjänsteåtgärd.
service request management practice	praktik för hantering av tjänstebegäranden	The practice of supporting the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.	Praktiken att stödja den överenskomna kvaliteten på en tjänst genom att hantera alla fördefinierade, användarinitierade tjänstebegäranden på ett effektivt och användarvänligt sätt.
service sourcing †	tjänsteförsörjning	(ITIL Service Strategy) 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. See also insourcing; internal service provider; outsourcing.	(ITIL Tjänstestrategi) 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. Se även internsourcing; intern tjänsteleverantör; outsourcing.
service strategy †	tjänstestrategi	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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 tjänsteförfölj, 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	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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. Alternativ svensk term: tjänstetransition.
service validation and testing †	validering och testning av tjänst	(ITIL Service Transition) The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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 validation and testing practice	praktik för tjänstevalidering och -testning	The practice of ensuring that new or changed products and services meet defined requirements.	Praktiken att säkerställa att nya eller ändrade produkter och tjänster uppfyller definierade krav.
service valuation †	värdering av tjänster	(ITIL Service Strategy) A measurement of the total cost of delivering an IT service, and the total value to the business of that IT service. Service valuation is used to help the business and the IT service provider agree on the value of the IT service.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
service value	tjänstevärde	The worth of a service to stakeholders, expressed in terms of the outcomes, costs, and risks involved.	Värdet av en tjänst för intressenter, uttryckt i termer av de resultat, kostnader och risker som är inblandade.
service value system (SVS)	tjänstevärdesystem (SVS)	A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation.	En modell som representerar hur alla komponenter och aktiviteter i en organisation samverkar för att möjliggöra värdeskapande.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
service window	servicefönster	The agreed span of time during which IT maintenance can be performed without violating availability commitments in the SLA.	Den överenskomna tidsperiod under vilken IT-underhåll kan utföras utan att åtagandena om tillgänglighet i SLA:n överträds.
service-dominant logic	tjänstedominant logik	A mental model of an (economic) exchange in which organizations co-create value by applying their competencies and other resources for the benefit of each other.	En syn på marknadsutbyte där tjänster — snarare än varor — ses som den grundläggande grunden för ekonomiskt utbyte.
serviceability †	leveransförmåga	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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.
shift †	skift	(ITIL Service Operation) A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	(ITIL Tjänstedrift) 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.
shift-left approach	flytta-vänster-metod	An approach to managing work that focuses on moving activities closer to the source of the work, in order to avoid potentially expensive delays or escalations. In a software development context, a shift-left approach might be characterized by moving testing activities closer to (or integrated with) development activities. In a support context, a shift-left approach might be characterized by providing self-help tools to end-users.	En metod för att flytta testning och kvalitetssäkring tidigare i systemutvecklingsprocessen för att hitta fel tidigt.
signal	signal	Any data point or piece of information that indicates the state or direction of a service, system, or experience.	Varje datapunkt eller information som indikerar tillståndet eller riktningen för en tjänst, ett system eller en upplevelse.
Signal Responsiveness (SR)	signalrespons (SR)	The ability of a service or organization to detect, process, and respond to signals from stakeholders in a timely manner.	Förmågan hos en tjänst eller organisation att i tid detektera, bearbeta och svara på signaler från intressenter.
Signal Responsiveness (SR)	signalrespons (SR)	How quickly weak signals trigger acknowledgement and action.	Hur snabbt svaga signaler leder till bekräftelse och åtgärd.
simulation modelling †	simuleringsmodellering	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) 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. See also analytical modelling; modelling.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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. Se även analytisk modellering; modellering.
single point of contact †	kontaktyta	(ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänstedrift) Termen innebär att etablera ett enda konsekvent sätt att kommunicera med en organisation eller verksamhetsenhet. Exempel på detta för en IT-tjänsteleverantör är servicedesk.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
single point of failure (SPOF) †	enskild felkälla	(ITIL Service Design) Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a counter-measure 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. See also failure.	(ITIL Tjänsteutformning) 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. Se även fel.
Site Reliability Engineering (SRE)	driftsäkerhetsengineering (SRE)	A discipline that incorporates aspects of software engineering and applies them to infrastructure and operations problems.	En disciplin som inkorporerar aspekter av programvaruengineering och tillämpar dem på infrastruktur- och driftproblem.
skills and knowledge matrix	kompetens- och kunskaps-matris	A management tool mapping individual competencies against required skills to identify team development gaps and priorities.	Ett hanteringsverktyg som kartlägger individuella kompetenser mot krävda färdigheter för att identifiera teamets utvecklingsgap och prioriteringar.
SLAM chart †	SLA-övervakningskarta	(ITIL Continual Service Improvement) A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	Ett ramverk för målsättning: Specifikt, Mätbart, Uppnåeligt (Achievable), Relevant och Tidsbundet.
snapshot †	ögonblicksbild	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänsteöverlämning) 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	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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.
software development and management practice	praktik för programvaruutveckling och programvaruhantering	The practice of ensuring that applications meet stakeholder needs in terms of functionality, reliability, maintainability, compliance, and auditability.	Praktiken att säkerställa att applikationer uppfyller intressenternas behov i fråga om funktionalitet, tillförlitlighet, underhållbarhet, regelefterlevnad och granskningsbarhet.
source †	källa	See service sourcing.	Se tjänsteförsörjning.
sourcing	sourcing	The activity of deciding how to obtain resources and capabilities needed for service provision.	Aktiviteten att besluta hur man ska skaffa resurser och förmågor som behövs för tjänsteleverans.
specification	specifikation	A document that describes the requirements, design, behaviour, or attributes of a system, service, or product.	Ett dokument som beskriver krav, design, beteende eller attribut för ett system, en tjänst eller en produkt.
sponsor	sponsor	The role that authorizes budget for service consumption.	Den roll som auktoriserar budget för tjänstekonsumtion.
sprint	sprint	A short, time-boxed period in Agile development during which a specific set of work is completed.	En kort, tidsbegränsad period i agil utveckling under vilken en definierad uppsättning arbete slutförs.
sprint backlog	sprint-backlogg	The set of backlog items selected for the current sprint plus the team's plan for delivering them and meeting the Sprint Goal.	Den uppsättning backlogg-poster som valts ut för aktuell sprint, plus teamets plan för att leverera dem och uppnå sprintmålet.
sprint planning	sprint-planering	The Scrum event opening each sprint where the team defines the Sprint Goal, selects backlog items, and creates a plan for delivering the work.	Det Scrum-evenemang som inleder varje sprint, där teamet definierar sprintmålet, väljer backlogg-poster och skapar en plan för att leverera arbetet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
sprint retrospective	sprint-retrospektiv	A Scrum event at sprint end where the team inspects their process, tools, and relationships to identify improvements for the next sprint.	Ett Scrum-evenemang i slutet av en sprint där teamet granskar sin process, sina verktyg och sina relationer för att identifiera förbättringar inför nästa sprint.
sprint review	sprint-genomgång	A Scrum event at sprint end where the team demonstrates the completed increment to stakeholders and collaborates on next steps, incorporating feedback into the backlog.	Ett Scrum-evenemang i slutet av en sprint där teamet demonstrerar det färdiga inkrementet för intressenter och samarbetar om nästa steg, och inkorporerar återkoppling i backloggen.
stage	stadium	A sequence of steps taken as part of carrying out the transformation to move from one stage to another. The movement between stages is bidirectional to allow corrections based on feedback. However, in the context of one initiative, it does start 'from the left' and does need to get 'to the right' eventually. There are 12 stages: 'observe', which is continual and sits outside an individual transformation. 'Reflect', which is also continual but transformation specific. The rest of the stages are: 'initiate', 'orchestrate', 'orient', 'decide', 'clarify', 'prepare', 'deliver', 'evaluate', 'adapt', and 'synthesize'.	En sekvens av steg som tas som en del av genomförandet av transformationen för att röra sig från ett stadium till ett annat. Rörelsen mellan stadier är dubbelriktad för att möjliggöra korrigeringar baserade på återkoppling. Inom ramen för ett enskilt initiativ börjar den dock "från vänster" och behöver så småningom nå "till höger". Det finns 12 stadier: "observera", som är kontinuerligt och ligger utanför en enskild transformation, och "reflektera", som också är kontinuerligt men transformationsspecifikt. Övriga stadier är "initiera", "orkestrera", "orientera", "besluta", "klargöra", "förbereda", "leverera", "utvärdera", "anpassa" och "syntetisera".
stakeholder	intressent	A person or organization that has an interest or involvement in an organization, product, service, practice, or other entity.	En person eller organisation som har ett intresse eller engagemang i en organisation, produkt, tjänst, praxis eller annan entitet.
stakeholder role	intressentroll	A defined set of responsibilities and authorities assigned to an individual or group in relation to a service.	En definierad uppsättning ansvar och befogenheter tilldelade en individ eller grupp i relation till en tjänst.
stakeholder value	intressentvärde	In COBIT 5, the primary governance objective achieved by realizing benefits while optimizing risk and resource use for all stakeholders.	I COBIT 5, det primära styrningssyftet som uppnås genom att realisera nyttor samtidigt som risk och resursanvändning optimeras för alla intressenter.
standard	standard	A document, established by consensus and approved by a recognized body, that provides rules, guidelines, or characteristics for activities or their results.	Ett dokument fastställt genom konsensus som ger regler, riktlinjer eller egenskaper för aktiviteter.
standard change	standardförändring	A low-risk, pre-authorized change that is well understood and fully documented, and can be implemented without needing additional authorization.	En lågrisks, förauktoriserad förändring som är välförstådd och fullt dokumenterad och kan implementeras utan ytterligare auktorisation. Termen behålls i ITIL 4.
standard involvement pattern	standardmönster för medverkan	Sequence of interactions where experience is shaped later in the digital product and service lifecycle than with a standard offering.	En sekvens av interaktioner där upplevelsen formas senare i den digitala produktens och tjänstens livscykel än med ett standarderbjudande. Se även skräddarsytt mönster för medverkan.
standard operating procedures (SOP) †	standardförfaranden	(ITIL Service Operation) Procedures used by IT operations management.	(ITIL Tjänstedrift) Procedurer som används i hantering av IT-drift.
standby †	vilande	(ITIL Service Design) Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.
state (bodily)	tillstånd (kroppsligt)	Physical sensations and conditions that influence how a person experiences a service interaction.	Fysiska förnimmelser och tillstånd som påverkar hur en person upplever en tjänsteinteraktion.
state (cognitive)	tillstånd (kognitivt)	Mental conditions such as attention, focus, or comprehension that affect how a person processes and responds to a service.	Mentala tillstånd som uppmärksamhet, fokus eller förståelse som påverkar hur en person bearbetar och svarar på en tjänst.
state (emotional)	tillstånd (emotionellt)	Feelings and emotional conditions that shape a person's experience of a service.	Känslor och emotionella tillstånd som formar en persons upplevelse av en tjänst.
state (observable)	tillstånd (observerbart)	The externally visible condition of a person, system, or service at a given point in time.	Det externt synliga tillståndet hos en person, system eller tjänst vid en given tidpunkt.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
statement of requirements (SOR) †	kravspecifikation	(ITIL Service Design) A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. See also terms of reference.	(ITIL Tjänsteutformning) Ett dokument som innehåller alla krav för ett produktköp eller en ny eller förändrad IT-tjänst. Se även referensdokument.
static application security testing (SAST)	Static Application Security Testing (SAST)	An automated security testing method analyzing source code, bytecode, or binaries for security vulnerabilities without executing the program.	En automatiserad säkerhetstestmetod som analyserar källkod, bytekod eller binärkod efter säkerhetssårbarheter utan att köra programmet.
status	status	The current state or condition of an item, service, incident, or request.	Det aktuella tillståndet eller skicket för ett objekt, en tjänst, en incident eller en begäran.
status accounting †	statusredovisning	(ITIL Service Transition) The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	(ITIL Tjänsteöverlämning) Den aktivitet som ansvarar för att registrera och rapportera om livscykeln hos varje konfigurationsenhet.
step	steg	An integral part of the transformation flow, consisting of context-specific activities required to reach the outcome of that step. For example, 'baseline' and 'prioritize' are steps. There are 24 potential steps across all patterns.	En integrerad del av transformationsflödet som består av kontextspecifika aktiviteter som krävs för att nå stegets resultat. Exempel på steg är "nulägesbestämning" (baseline) och "prioritera". Det finns 24 möjliga steg över alla mönster.
step 0	steg 0	Step that can activate an experience improvement. It can run continuously as part of everyday work or as a targeted sweep to surface opportunities.	Ett steg som kan aktivera en upplevelseförbättring. Det kan pågå kontinuerligt som en del av det dagliga arbetet eller genomföras som en riktad genomgång för att synliggöra möjligheter.
storage management †	lagringshantering	(ITIL Service Operation) The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	(ITIL Tjänstedrift) Den process som ansvarar för att hantera lagring och underhåll av data under hela dess livscykel.
story mapping	story mapping	An Agile planning technique arranging user activities sequentially across the top and ordering stories by priority beneath each activity, providing a two-dimensional view of scope.	En agil planeringsteknik som ordnar användaraktiviteter sekventiellt längs toppen och rangordnar stories efter prioritet under varje aktivitet, vilket ger en tvådimensionell vy av omfattningen.
story point	story point	A relative unit expressing the overall size and effort of a user story, incorporating volume, complexity, knowledge needed, and uncertainty.	En relativ enhet som uttrycker den övergripande storleken och insatsen för en user story, och inkluderar volym, komplexitet, nödvändig kunskap och osäkerhet.
strategic †	strategisk	(ITIL Service Strategy) The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) A strategic plan designed to achieve defined objectives.	(ITIL Tjänstestrategi) En strategisk plan utformad för att uppnå definierade mål.
strategy management for IT services †	strategihantering för ITtjänster	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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
strategy management practice	praktik för strategihantering	The practice of formulating the goals of the organization and adopting the courses of action and allocation of resources necessary for achieving those goals.	Praktiken att formulera organisationens mål och anta handlingskurser och resursallokering som är nödvändiga för att uppnå dessa mål.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
super user †	expertanvändare	(ITIL Service Operation) A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	(ITIL Tjänstedrift) 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.
supplier	leverantör	A stakeholder responsible for providing services that are used by the organization.	En intressent med ansvar för att tillhandahålla tjänster som används av organisationen.
supplier and contract management information system (SCMIS) †	system för leverantörs- och kontraktsinformation	(ITIL Service Design) A set of tools, data and information that is used to support supplier management. See also service knowledge management system.	(ITIL Tjänsteutformning) En uppsättning verktyg, data och information som används för att stödja leverantörshantering. Se även system för hantering av tjänsteinformation.
supplier management †	leverantörshantering	(ITIL Service Design) 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. See also supplier and contract management information system.	(ITIL Tjänsteutformning) 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. Se även system för leverantörs- och kontraktsinformation. Alternativ svensk term: leverantörsstyrning. Termen behålls i ITIL 4.
supplier management practice	praktik för leverantörshantering	The practice of ensuring that the organization's suppliers and their performances are managed appropriately.	Praktiken att säkerställa att organisationens leverantörer och deras prestationer hanteras på lämpligt sätt.
supply chain †	leveranskedja	(ITIL Service Strategy) The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. See also value network.	(ITIL Tjänstestrategi) De aktiviteter i värdekedjan som utförs av underleverantörer. En leveranskedja omfattar vanligtvis flera leverantörer som var och en adderar värde till produkten eller tjänsten. Se även värdenätverk.
supply chain management (SCM)	SCM (hantering av leveranskedjan)	A management approach for more effectively managing design, manufacturing, distribution, and service activities to better serve customers.	Ett hanteringsstillvägagångssätt för att mer effektivt hantera design-, tillverknings-, distributions- och serviceaktiviteter i syfte att bättre betjäna kunder.
support group †	supportgrupp	(ITIL Service Operation) A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. See also technical management.	(ITIL Tjänstedrift) En grupp människor med tekniska färdigheter. Supportgrupper levererar det tekniska stöd som behövs i alla IT service management-processerna. Se även teknikhantering.
support hours †	supporttider	(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) (ITIL Tjänstedrift) 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.
support team	supportteam	A team responsible for providing assistance and resolving issues for service consumers.	Ett team med ansvar för att ge hjälp och lösa problem för tjänstekonsumenter.
supporting service †	stödjande tjänst	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.
sustainability	hållbarhet	The ability to meet current needs without compromising the ability of future generations to meet their own needs.	Förmågan att tillgodose nuvarande behov utan att äventyra framtida generationers förmåga att tillgodose sina egna behov.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
sustainable contribution	hållbart bidrag	A contribution to a service or organization that can be maintained over time without depleting resources or causing harm.	Ett bidrag till en tjänst eller organisation som kan upprätthållas över tid utan att förbruka resurser eller orsaka skada.
swarming	svärmning	A collaborative incident management technique where multiple team members converge on an incident to resolve it as quickly as possible.	En samarbetsinriktad teknik för incidenthantering där flera teammedlemmar samlas kring en incident för att lösa den så snabbt som möjligt.
SWOT analysis †	SWOT-analys	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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).
synthetic capture signals	syntetiskt insamlade signaler	Signals generated by structured probes or simulations.	Signaler som genereras genom strukturerade sonderingar eller simuleringar.
system	system	A combination of interacting elements organized to achieve one or more stated purposes.	En kombination av interagerande element organiserade för att uppnå ett eller flera angivna syften.
system demo	System Demo	In SAFe, an event where all ART teams integrate and demonstrate the combined working system solution at the end of each iteration.	I SAFe, ett evenemang där alla ART-team integrerar och demonstrerar den kombinerade fungerande systemlösningen i slutet av varje iteration.
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.
systems thinking	systemtänkande	An approach to analysis that focuses on how system components interrelate and how systems work over time and within the context of larger systems.	En analysmetod som fokuserar på hur systemkomponenter relaterar till varandra och hur system fungerar över tid och i sammanhanget av större system.
T			
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.
takt time	takt-tid	The rate at which work must be completed to meet customer demand; calculated by dividing available work time by customer demand, representing the heartbeat of a Lean system.	Den hastighet med vilken arbete måste slutföras för att möta kundefterfrågan; beräknas genom att dividera tillgänglig arbetstid med kundefterfrågan och representerar hjärtslaget i ett Lean-system.
target value	målvärde	The desired level of performance or outcome that an organization or practice aims to achieve.	Den önskade prestandanivån eller det resultat som en organisation eller praxis syftar till att uppnå.
task classification quadrant	uppgiftsklassificeringskvadrant	A method by Charles Perrow for determining automation potential based on task analyzability and task variability dimensions.	En metod av Charles Perrow för att bestämma automatiseringspotential baserad på dimensionerna uppgiftsanalyserbarhet och uppgiftsvariabilitet.
task priority	uppgiftsprioritet	The importance of a task relative to other tasks. Tasks with higher priority should be worked on first. Priority is defined in the context of all the tasks in a backlog.	En uppgifts betydelse i förhållande till andra uppgifter. Uppgifter med högre prioritet bör utföras först. Prioritet definieras i förhållande till alla uppgifter i en backlogg.
task-specific AI	uppgiftsspecifik AI	See Narrow AI.	Se smal AI (Narrow AI).
team retrospective	teamretrospektiv	A Scrum event after each sprint evaluating what went well and what to improve, a key mechanism for continuous process improvement.	Ett Scrum-evenemang efter varje sprint som utvärderar vad som gick bra och vad som kan förbättras; en nyckelmekanism för kontinuerlig processförbättring.
technical debt	teknisk skuld	The implied cost of additional rework caused by choosing an easy but limited solution now instead of a better approach that would take longer.	Den implicita kostnaden för ytterligare omarbeting som orsakas av att man nu väljer en enkel men begränsad lösning istället för ett bättre tillvägagångssätt som skulle ta längre tid.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
technical management †	teknikhantering	(ITIL Service Operation) The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	(ITIL Tjänstedrift) 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.
technical observation (TO) †	tjänstetillsyn	(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) (ITIL Tjänstedrift) En teknik som används inom tjänsteförbättring, vid utredning av problem och i tillgänglighetshantering. 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 teknikhantering.
tension metrics †	spänningsmätetal	(ITIL Continual Service Improvement) A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) 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	(ITIL Service Design) A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	(ITIL Tjänsteutformning) Ett dokument som specificerar krav, omfattning, leveranser, resurser och planering för ett projekt eller en aktivitet.
tertiary data	tertiärdata	Interpretive insights linked transparently to source material.	Tolkande insikter som är transparent kopplade till källmaterialet.
test †	test	(ITIL Service Transition) An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. See also acceptance; service validation and testing.	En aktivitet som verifierar att en tjänst, komponent eller process fungerar som förväntat.
test environment	testmiljö	An environment used to test new or changed services, components, or other configuration items.	En miljö som används för att testa nya eller ändrade tjänster, komponenter eller andra konfigurationsenheter.
Test-Driven Development (TDD)	testdriven utveckling (TDD)	A software development process where tests are written before the code they are intended to validate.	En programvaruutvecklingsprocess där tester skrivs innan den kod de är avsedda att validera.
testing	testning	The activity that verifies that a configuration item, IT service, process, or other item is performing correctly.	Aktiviteten som verifierar att en konfigurationsenhet, IT-tjänst, process eller annat objekt fungerar korrekt.
theory of constraints	begränsningsteori	A methodology for identifying the most important limiting factor (i.e. constraint, often referred to as a bottleneck) that stands in the way of creating value, and then systematically correcting that constraint until it is no longer the limiting factor.	En hanteringsfilosofi som fokuserar på att identifiera och eliminera den mest kritiska begränsningen i ett system för att förbättra det övergripande flödet.
third party	tredje part	An organization or individual that is not the service provider or service consumer in a given relationship.	En organisation eller individ som inte är tjänsteleverantören eller tjänstekonsumenten i en given relation.
third-line support †	tredje linjens support	(ITIL Service Operation) The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	(ITIL Tjänstedrift) 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 informationssäkerhetshantling och inom kontinuitetshantering av IT-tjänst, men är även tillämpligt inom problemhantering och tillgänglighetshantering.
Threat actor	hotaktör	Any person or organization that poses a threat.	En individ, grupp eller organisation som bedriver aktiviteter som kan skada informationssystem eller organisationer.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
threat modeling	hotmodellering	A structured security practice for proactively identifying potential threats, attack vectors, and vulnerabilities in a system's design during development.	En strukturerad säkerhetspraxis för att proaktivt identifiera potentiella hot, attackvektorer och sårbarheter i ett systems design under utvecklingsfasen.
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 mätetal 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".
throughput	genomströmning	The amount of work completed by a system, process, or team within a given time period.	Mängden arbete som slutförs av ett system, process eller team inom en given tidsperiod.
Time to Reassurance (TtR)	tid till trygghet (TtR)	The time it takes from the moment a service consumer encounters a problem until they receive confirmation that it is being handled.	Den tid det tar från det att en tjänstekonsument stöter på ett problem tills de får bekräftelse på att det hanteras.
total cost of ownership (TCO) †	total ägandekostnad	(ITIL Service Strategy) 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. See also total cost of utilization.	(ITIL Tjänstestrategi) 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. Se även total nyttjandekostnad.
total cost of utilization (TCU) †	total nyttjandekostnad	(ITIL Service Strategy) 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. See also total cost of ownership.	(ITIL Tjänstestrategi) En metod som skapar underlag för investerings- och Tjänsteförsörjning-beslut. Total nyttjandekostnad tar hänsyn till en kunds hela kostnad för en IT-tjänst under hela dess livscykel. Se även total ägandekostnad.
total quality management (TQM) †	total kvalitet	(ITIL Continual Service Improvement) 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.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) En metod för att åstadkomma en kontinuerlig förbättring med hjälp av ett kvalitetsledningssystem. Totalkvalitet etablerar en kultur som involverar alla människor i en organisation i en process av kontinuerlig övervakning och förbättring.
training from the back of the room	Training from the Back of the Room	A brain-based instructional design approach emphasizing active learner participation over passive instruction, using frequent practice, feedback, and peer learning.	Ett hjärnbaserat utbildningsdesigntillvägagångssätt som betonar aktivt deltagarengagemang framför passiv undervisning, och som använder frekvent övning, återkoppling och kamratlärande.
transaction	transaktion	A single interaction between a service consumer and a service provider, typically involving the exchange of information, goods, or services.	En enstaka interaktion mellan en tjänstekonsument och en tjänsteleverantör, som vanligtvis innefattar utbyte av information, varor eller tjänster.
transfer cost †	överförd kostnad	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.
transferability	överförbarhet	The ease with which knowledge, skills, or practices can be moved from one context to another.	Enkelheten med vilken kunskap, färdigheter eller praxis kan överföras från ett sammanhang till ett annat.
transformation	transformation	The single transformation programme/project/effort that the owner/sponsor(s) needs to carry out successfully, consisting of many activities, usually divided between many workstreams.	Det enskilda transformationsprogram, transformationsprojekt eller den insats som ägaren eller sponsorerna behöver genomföra framgångsrikt, bestående av många aktiviteter som vanligtvis är fördelade mellan många arbetsströmmar. Se även digital transformation.
transformational leadership	transformativt ledarskap	A leadership style inspiring and motivating teams through clear goals, high expectations, encouragement, and emotional engagement; strongly correlated with high IT performance in DevOps organizations.	En ledarskapsstil som inspirerar och motiverar team genom tydliga mål, höga förväntningar, uppmuntran och emotionellt engagemang; starkt korrelerat med hög IT-prestanda i DevOps-organisationer.
transition †	överlämning	(ITIL Service Transition) A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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	(ITIL Service Transition) The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	(ITIL Tjänsteöverlämning) Den process som ansvarar för att planera alla tjänsteöverlämningsprocesser och koordinera de resurser de behöver.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
transparency	transparens	The quality of being open and honest about information, decisions, and processes relevant to stakeholders.	Kvaliteten att vara öppen och ärlig om information, beslut och processer som är relevanta för intressenter.
transportation	transport	In Lean DevOps, waste from unnecessary movement of work between people, teams, or tools, such as handover moments.	Inom Lean DevOps, spill från onödig förflyttning av arbete mellan människor, team eller verktyg, exempelvis i form av överlämningsmoment.
trend	trend	A gradual, systematic change in a metric over time, used to identify patterns and predict future performance.	En gradvis, systematisk förändring i ett måttal över tid som används för att identifiera mönster och förutsäga framtida prestanda.
trend analysis †	trendanalys	(ITIL Continual Service Improvement) Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) Analys av data för att identifiera tidsrelaterade mönster. Trendanalys används i problemhantering 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.
triangulation	triangulering	Combination of independent, unlike signals to reach a more trustworthy judgment.	En kombination av oberoende, olikartade signaler för att nå en mer tillförlitlig bedömning.
trust	förtroende	A firm belief in the reliability, honesty, and capability of another party.	En stark övertygelse om en annans pålitlighet, ärlighet och förmåga.
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. Alternativ svensk term: optimering.
Type I service provider †	Typ I-tjänsteleverantör	(ITIL Service Strategy) An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	(ITIL Tjänstestrategi) 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	(ITIL Service Strategy) 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.	(ITIL Tjänstestrategi) En intern tjänsteleverantör som tillhandahåller delade IT-tjänster till fler än en verksamhetsenhet. Typ II-tjänsteleverantör kallas även delade tjänstenheter.
Type III service provider †	Typ III-tjänsteleverantör	(ITIL Service Strategy) A service provider that provides IT services to external customers.	(ITIL Tjänstestrategi) En tjänsteleverantör som tillhandahåller IT-tjänster till externa kunder.
U			
underpinning contract (UC) †	understödjande kontrakt	(ITIL Service Design) A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	(ITIL Tjänstestruktur) 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. Alternativ svensk term: stöddavtal.
unit cost †	enhetskostnad	(ITIL Service Strategy) The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	(ITIL Tjänstestrategi) Kostnaden för IT-tjänsteleverantören att tillhandahålla en enstaka komponent av en IT-tjänst, till exempel kostnaden för en PC eller för en enda transaktion.
unit of work	arbetsenhet	The individual item or entity flowing through a process, such as incidents or service requests, used as the basis for process analysis and measurement.	Det enskilda objekt eller den enhet som flödar genom en process, exempelvis incidenter eller tjänstebegäran, och som används som grund för processanalys och mätning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
urgency †	brådska	(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) (ITIL Tjänsteutformning) 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	(ITIL Service Design) The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	(ITIL Tjänsteutformning) Ett mått på hur enkelt det är att använda en applikation, produkt eller IT-tjänst. Användbarheten är ofta inkluderad i kravspecifikationen.
use case	användningsfall	A description of how a user interacts with a system or service to achieve a specific goal.	En beskrivning av hur en användare interagerar med ett system eller en tjänst för att uppnå ett specifikt mål.
user	användare	The role that uses services.	Den roll som använder tjänster.
User Experience (UX)	användarupplevelse (UX)	The sum of the functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a user.	Summan av de funktionella och emotionella interaktionerna med en tjänst och tjänsteleverantör som upplevs av en användare.
user profile (UP) †	användarprofil	(ITIL Service Strategy) A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	(ITIL Tjänstestrategi) Ett mönster i användarefterfrågan för en IT-tjänst. Varje användarprofil inkluderar en eller flera mönster i verksamhetsaktiviteter.
user query	användarförfrågan	A request from a user seeking information, assistance, or action from a service.	En begäran från en användare som söker information, hjälp eller åtgärd från en tjänst.
user story	användarberättelse	A technique in Agile software development that uses natural language to describe desired outcomes and benefits from the point of view of a specific persona (typically the end-user), usually in the form of 'who, what, and why'. opleCert International Ltd.	En informell, naturligt uttryckt beskrivning av en mjukvarufunktion skriven ur slutanvändarens perspektiv.
utility	nytta	The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does'.	Den funktionalitet som erbjuds av en produkt eller tjänst för att tillgodose ett visst behov. Nyttan kan sammanfattas som 'vad tjänsten gör'.
utility requirements	nyttakrav	Functional requirements which have been defined by the customer and are needed to support specific outcomes.	Funktionella krav som har definierats av kunden och behövs för att stödja specifika resultat.
V			
validation	validering	The activity of ensuring that a new or changed service, process, or other configuration item meets its defined requirements.	Aktiviteten att säkerställa att en ny eller ändrad tjänst, process eller annan konfigurationsenhet uppfyller sina definierade krav.
value	värde	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	De upplevda fördelarna, användbarheten och vikten av något.
value chain	värdekedja	A series of activities that an organization performs to deliver valuable products or services to its customers.	En serie aktiviteter som en organisation utför för att leverera värdefulla produkter eller tjänster till sina kunder.
value chain activities	värdekedjeaktiviteter	The specific activities that make up the service value chain: plan, improve, engage, design and transition, obtain/build, and deliver and support.	De specifika aktiviteterna som utgör tjänstevärdekedjan: planera, förbättra, engagera, designa och övergå, erhålla/bygga samt leverera och stödja.
value co-creation	samvärdeskapande	The joint creation of value by a service provider and a service consumer through their collaborative interaction.	Gemensamt värdeskapande av en tjänsteleverantör och en tjänstekonsument genom deras samarbetsinteraktion.
value creation	värdeskapande	In COBIT 5, the main governance objective achieved when benefits realization, risk optimization, and resource optimization are all balanced.	I COBIT 5, det huvudsakliga styrningssyftet som uppnås när nyttorealiserings-, riskoptimering och resursoptimering är balanserade.
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. See also cost benefit analysis.	Ett informellt mått på kostnadseffektivitet. Värdet för pengar baseras ofta på en jämförelse mellan kostnaden för olika alternativ. Se även kostnads- och intäktsanalys.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
value network †	värdenätverk	(ITIL Service Strategy) A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. See also partnership; value chain.	(ITIL Tjänstestrategi) En komplex uppsättning relationer mellan två eller flera grupper eller organisationer. Värde genereras genom utbyte av kunskap, information, varor eller tjänster. Se även värdekedja; partnerskap.
value on investment (VOI) †	investeringsvärde	(ITIL Continual Service Improvement) A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. See also return on investment.	(ITIL Kontinuerlig tjänsteförbättring) Ett mått på den förväntade fördelen med en investering. Termen avser både finansiella och immateriella fördelar. Se även avkastning på investering.
value realization	värderealisering	The systematic process of identifying, defining, monitoring, and evaluating planned business benefits resulting from IT investments and activities.	Den systematiska processen för att identifiera, definiera, övervaka och utvärdera planerade affärsnyttor som härrör från IT-investeringar och IT-aktiviteter.
value stream	värdeflöde	A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to a service consumer.	En serie steg som en organisation vidtar för att skapa och leverera produkter och tjänster till en tjänstekonsument.
value stream management	hantering av värdeflöde	A management approach focusing on end-to-end flow from customer needs as input to realized business value as output, optimizing the full value stream and eliminating waste.	Ett hanteringsstillvägagångssätt med fokus på end-to-end-flöde från kundernas behov som indata till realiserat affärsvärde som utdata, och som optimerar hela värdeflödet och eliminerar spill.
value stream map	värdeflödeskarta	A visual representation of a service value stream which shows the flow of work, information, and resources.	En visuell representation av de steg och informationsflöden som krävs för att leverera ett värde till en kund.
value stream mapping	kartläggning av värdeflöde	A Lean management technique to visualize the steps needed to convert demand into value, used to identify opportunities to improve.	En lean-hanteringsmetod för att analysera, utforma och hantera flödet av material och information som krävs för att leverera ett värde till en kund.
value stream mapping (VSM)	kartläggning av värdeflöde (VSM)	A Lean technique using a visual map to analyze the flow of materials and information required to deliver a product or service, identifying value-adding and non-value-adding activities.	En Lean-teknik som använder en visuell karta för att analysera flödet av material och information som krävs för att leverera en produkt eller tjänst, och som identifierar värdeskapande och icke-värdeskapande aktiviteter.
value stream thinking	värdeflödestänkande	A lean-based approach making all work visible from idea to value realization, using cycle time as the primary metric to identify and eliminate delays and waste.	Ett Lean-baserat tillvägagångssätt som gör allt arbete synligt från idé till värderealisering, och som använder cykeltid som primärt måttetal för att identifiera och eliminera förseningar och spill.
value streams and processes	värdeflöden och processer	One of the four dimensions of service management, covering the activities, workflows, controls, and procedures needed to achieve agreed objectives.	En av de fyra dimensionerna av tjänstehantering, som täcker de aktiviteter, arbetsflöden, kontroller och procedurer som behövs för att uppnå överenskomna mål.
value-add	värdeskapande aktivitet	Activities that directly add value in the eyes of the customer, transforming inputs into outputs the customer is willing to pay for.	Aktiviteter som direkt tillför värde ur kundens perspektiv och omvandlar indata till utdata som kunden är beredd att betala för.
values	värderingar	Beliefs and norms shared by members of an organization that influence how individuals behave and interact, how decisions are made, and how personal goals and motives are aligned to the organizational purpose and goals.	Föreställningar och normer som delas av medlemmarna i en organisation och som påverkar hur individer beter sig och interagerar, hur beslut fattas och hur personliga mål och motiv anpassas till organisationens syfte och mål.
variability	variabilitet	Variation in process execution, demand volume, or quality, causing unpredictability and making it difficult to optimize delivery.	Variation i processutförande, efterfrågevolym eller kvalitet, som orsakar oförutsägbarhet och gör det svårt att optimera leveransen.
variable cost †	variabel kostnad	(ITIL Service Strategy) A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	(ITIL Tjänstestrategi) 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.	Skilnaden 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.
velocity	hastighet (velocity)	The average number of story points an Agile team completes per iteration, used as a planning metric and indicator of team capacity.	Det genomsnittliga antalet story points ett Agile-team slutför per iteration, och som används som planeringsmåttetal och indikator på teamets kapacitet.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
verification †	verifikation	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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	(ITIL Service Transition) 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.	(ITIL Tjänsteöverlämning) 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.
version †	version	(ITIL Service Transition) A version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application version 3 contains updated functionality from version 2.	En specifik instans av ett konfigurationsobjekt vid en given tidpunkt i dess livscykel.
version control	versionshantering	The administrative management of sources and artefacts of information systems, products, and services.	Hantering av ändringar i dokument, datorfiler, stora program och andra samlingar av information.
version management	versionshantering	The systematic tracking and control of all software delivery components—code, artifacts, configurations—ensuring consistency, traceability, and reproducibility across the delivery lifecycle.	Den systematiska uppföljningen och kontrollen av alla komponenter i mjukvaruleveransen — kod, artefakter, konfigurationer — vilket säkerställer konsekvens, spårbarhet och reproducerbarhet genom hela leveranslivscykeln.
vision	vision	A defined aspiration of what an organization intends to become or achieve in the future.	En definierad ambition om vad en organisation avser att bli eller uppnå i framtiden.
vital business function (VBF) †	vital verksamhetsfunktion	(ITIL Service Design) 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.	(ITIL Tjänsteutformning) 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.
voice of the business (VoB)	VOB (verksamhetens röst)	A framework defining needs and requirements from the most important organizational stakeholders, such as market share, growth, and profitability targets.	Ett ramverk som definierar behov och krav från de viktigaste organisatoriska intressenterna, exempelvis mål för marknadsandel, tillväxt och lönsamhet.
voice of the customer (VoC)	VOC (kundens röst)	The in-depth process of capturing a customer's expectations, preferences, and aversions to inform service and process improvement.	Den djupgående processen för att fånga upp en kunds förväntningar, preferenser och motvilja, i syfte att informera tjänste- och processförbättring.
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.
W			
wait time	väntetid	The time an item spends waiting before it enters active processing.	Den tid ett objekt väntar innan det går in i aktiv bearbetning.
waiting	väntan	In Lean, wasted time from one task waiting on another, commonly caused by bottlenecks or handover moments in delivery.	Inom Lean, bortslösad tid då en uppgift väntar på en annan; uppstår vanligen på grund av flaskhalsar eller överlämningsmoment i leveransen.
waiting time	väntetid	Time spent waiting for the next processing step, a resource, or information; one of the eight Lean wastes extending lead time without adding value.	Tid som tillbringas med att vänta på nästa bearbetningssteg, en resurs eller information; ett av de åtta Lean-spillslagen som förlänger ledtiden utan att tillföra värde.
warm standby †	förberedd reserv	See intermediate recovery.	Se mellanliggande återställning.

Engelsk term	Svensk term	Engelsk definition	Svensk definition
warranty	garanti	Assurance that a product or service will meet its agreed requirements. Warranty can be summarized as 'how the service performs'.	Försäkran om att en produkt eller tjänst uppfyller sina överenskomna krav. Garanti kan sammanfattas som 'hur tjänsten presterar'.
warranty requirements	garantikrav	Non-functional requirements which have been defined by the customer and are needed to support specific outcomes.	Icke-funktionella krav som har definierats av kunden och behövs för att stödja specifika resultat.
waste	spill	Any activity consuming resources without providing customer value; also called muda. Lean identifies eight types: defects, overproduction, waiting, non-utilized talent, transportation, inventory, motion, and over-processing.	Varje aktivitet som förbrukar resurser utan att tillföra kundvärde; kallas även muda. Lean identifierar åtta typer: defekter, överproduktion, väntan, outnyttjad talang, transport, lager, rörelse och överbearbetning.
waterfall method	vattenfallsmetoden	A sequential project management and software development approach where progress flows downward through phases.	En sekventiell projektlednings- och programvaruutvecklingsmetod där framsteg flödar nedåt genom faser.
week board	veckotavla	A physical board on a department floor displaying the team's KPIs and underlying improvement activities for the week.	En fysisk tavla på en avdelning som visar teamets KPI:er och underliggande förbättringsaktiviteter för veckan.
weighted shortest job first (WSJF)	WSJF (viktat kortaste jobb först)	A SAlFe prioritization technique sequencing work by calculating the ratio of Cost of Delay to job duration, ensuring highest economic value work is done first.	En SAlFe-prioriteringsteknik som sekvenserar arbete genom att beräkna kvoten av förseningskostnad och jobbets varaktighet, och som säkerställer att arbete med högst ekonomiskt värde utförs först.
westrum organizational typology	Westrums organisationstypologi	A model classifying cultures as Pathological (power-oriented), Bureaucratic (rule-oriented), or Generative (performance-oriented) based on information flow; Generative cultures produce higher DevOps performance.	En modell som klassificerar kulturer som Patologiska (maktorienterade), Byråkratiska (regelorienterade) eller Generativa (prestationsorienterade) baserat på informationsflöde; generativa kulturer ger högre DevOps-prestanda.
woodward technology typology	Woodwards teknologitypologi	A classification of processes based on automation and programmability; highly automated processes produce predictable, standardized output at minimized execution cost.	En klassificering av processer baserad på automatisering och programmerbarhet; högt automatiserade processer producerar förutsägbar, standardiserad utdata till minimerad exekveringskostnad.
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 that provides detailed instructions for carrying out a specific task or activity.	Ett dokument som ger detaljerade instruktioner för att utföra en specifik uppgift eller aktivitet.
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 formell begäran om att utföra en definierad aktivitet. Arbetsorder används ofta av förändringshantering och release- och driftsättningshantering för att skicka en begäran till teknik- och applikationshanterings funktionen.
workaround	tillfällig lösning	A solution that reduces or eliminates the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available.	En lösning som minskar eller eliminerar påverkan av en incident eller ett problem för vilket en fullständig lösning ännu inte är tillgänglig. Alternativ svensk term: temporär lösning.
workforce and talent management practice	praktik för personal- och talanghantering	The practice of ensuring that the organization has the right people with the appropriate skills and knowledge and in the correct roles to support its business objectives.	Praktiken att säkerställa att organisationen har rätt personer med lämpliga kunskaper och kompetenser och i rätt roller för att stödja sina affärs mål.
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.