

# ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

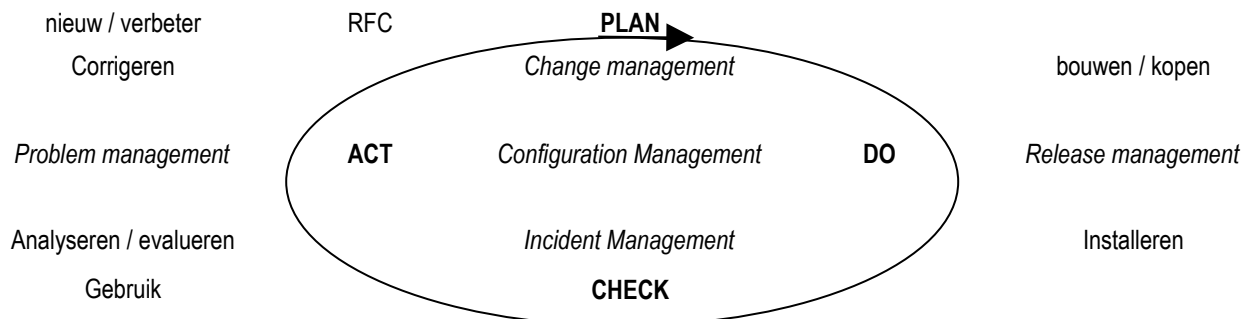
## Achtergrond IT Service management

<b>Dienstverlening en kwaliteit</b>	
IT dienstverlening	het totaal van beheer (onderhoud en exploitatie) van de IT-infrastructuur
Dienstverleningsproces	een combinatie van productie en consumptie waaraan de aanbieder en de afnemer gelijktijdig deelnemen
Ervaring van de klant, klantvragen	voldoet de dienst inhoudelijk aan de verwachtingen? kan ik een volgende keer een soortgelijke dienst verwachten? wordt de dienst vergoed tegen redelijke kosten?
Kwaliteit (ISO-402)	het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst die van belang zijn voor het voldoen aan vastgelegde of vanzelfsprekende behoeften
Service management model	leemniscaat met 4 fasen: specificeren / kwantificeren van de gevraagde dienst (klant), ontwerpen/inrichten van beheerprocessen (dienstverlener), bewaken/evalueren van dienstverlening (dienstverlener), bewaken/evalueren van de geleverde dienstverlening (klant)
Kwaliteitszorg	verantwoordelijkheid van alle medewerkers in de dienstverlenende organisatie, realiseren dat ieders bijdrage uiteindelijk bijdraagt tot dienstverlening van de hele organisatie. Voortdurend zoeken naar verbeteringen.
Kwaliteitsborging	geheel van maatregelen en procedures waarmee de organisatie veiligstelt dat de dienstverlening blijft voldoen aan de verwachting van de klant en de gemaakte afspraken met de klant. Behouden van verbeteringen vanuit kwaliteitszorg.
Kwaliteitssysteem	organisatie mbt verantwoordelijkheden, procedures en voorzieningen voor het ten uitvoer brengen van kwaliteitszorg. Voor opzetten, beoordelen en verbeteren van het kwaliteitssysteem wordt vaak gebruik gemaakt van ISO 9000 normen
EFQM	European Foundation of Quality Management
Aandachtsgebieden EFQM	Organisatie (Leiderschap, Medewerkers, Beleid&strategie, Partnerships & middelen, Managen van processen), Resultaat (waardering door personeel, waardering door klanten, waardering door maatschappij, bedrijfsresultaten)
INK fasering	productgeoriënteerd, procesgeoriënteerd, systeemgeoriënteerd, ketengeoriënteerd, totale zorg voor kwaliteit
CMM Capability maturity model niveaus	initial, repeatable, defined, managed, optimizing
Kwaliteitsniveau afstemming dienstverlener - klant	om miscommunicatie te voorkomen, is de aanbeveling dat dienstverlener en klant op hetzelfde volwassenheidsniveau zijn of in ieder geval communiceren
Missie	kernachtige beschrijving van de doelen die de organisatie nastreeft en de waarden die men daarbij hoog wil houden
Doelstellingen	beschrijven meer in detail wat de organisatie wil bereiken (SMART beschrijven)
Beleid	geheel aan besluiten en maatregelen die worden genomen om de doelstellingen concreet te maken en te realiseren. Prioriteitstelling doelen en keuze over wijze van bereiken. Helder beleid is een richtsnoer voor alle medewerkers en kan gedetailleerde procedures beperken: beheerste autonomie van medewerkers leidt tot een flexibeler organisatie.
Samenhang organisatie aspecten en management	<b>Visie -&gt; missie&amp;doelstellingen-&gt;Beleid-&gt;Planning</b> (tijd, kwantiteit, kwaliteit, kosten& opbrengsten)-> <b>Taken en acties -&gt; Uitvoeren</b> alle aspecten <-> <b>Meten en bijstellen</b>
KPI key performance indicators	variabelen om de voortgang te meten ten opzichte van belangrijke doelstellingen of CFS (critical success factors) in een organisatie
HRM	harde (productiefactor), zachte (menselijk potentieel), integrale benadering (gezamenlijke belangen medewerkers en management)

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

Policy deployment	duidelijk maken aan elke medewerker in hoeverre en hoe diens taak bijdraagt aan organisatiedoelstellingen
Empowerment	medewerkers krijgen de macht om naar eigen inzicht, maar in samenspraak met de organisatie hun taak in te richten en uit te voeren
Accountability	medewerkers leggen verantwoording af over de uitgevoerde taak, op basis van policy deployment en empowerment
IT customer relationship management	<b>strategisch</b> (strategic alignment, business management / IT management), <b>tactisch</b> (service levels, SLM), <b>operationeel</b> (change requests, support, gebruikers / afdelingsmanagers, IT serviceprocessen)
Procesverbeteringsmodel	Waar willen we heen? (visie en doelen), Waar zijn we nu? (assessment), Hoe komen we waar we willen zijn? (aanpassen processen), Hoe weten we of we er zijn? (metrieken)
Proces	een logisch samenhangende serie activiteiten ten behoeve van een van te voren bepaald doel
Effectief / doeltreffend proces	het resultaat voldoet aan de gestelde norm
Efficiënt / doelmatig proces	de activiteiten worden verricht met minimale inspanningen en kosten
Procesmanagement doel	door planning en sturing een proces efficiënt en effectief uitvoeren
Proceseigenaar	verantwoordelijk voor het resultaat van een proces
Procesverantwoordelijke	verantwoordelijk voor uitvoering en inrichting
Procesuitvoerende	verantwoordelijk voor uitvoering van bepaalde activiteiten
Procesdiagram	<b>Beleid</b> <...> <b>Norm</b> <-> <b>Meten&amp;sturen</b> (input, output) <-> <b>Activiteiten</b> (input, output)
Rapportage over performance indicatoren	al dan niet voldoen aan de norm (procesverantwoordelijke -> proceseigenaar)
Procedures	beschrijving van een logisch samenhangende serie activiteiten onder vermelding van de uitvoerende partijen. Kan fasen uit verschillende processen bevatten. Legt vast wie wat doet.
Werkinstructie	legt van één of meerdere activiteiten uit een procedure vast hoe ze moeten worden uitgevoerd
ITIL voordelen voor de klant	dienstverlening wordt klantgericht, afspraken over kwaliteit van de dienstverlening verbeteren van de relatie, diensten beter en gedetailleerder omschreven, kwaliteit en kosten beter beheersbaar, betere communicatie door afspraken over aanspreekpunten
ITIL voordelen voor de IT dienstverlener	IT organisatie wordt overzichtelijker, efficiënter en beter gericht op bedrijfsdoelen, management kan beter sturen, veranderingen beter beheersbaar, goede inrichting is raamwerk voor uitbesteden, cultuurverandering, ondersteunt ISO 9000, biedt eenduidige referentiekader voor communicatie, standaardisatie en herkenbaarheid van procedures
ITIL Knelpunten	invoeringstraject lang en intensief, te ambitieus kan leiden tot frustraties, procesinrichting tot doel verheffen leidt tot bureaucratie die wordt omzeild, geen verbeteringen door gebrek aan inzicht in resultaten, performance indicatoren, verbeteringen (kosten kwaliteit) onvoldoende zichtbaar, onvoldoende committent van alle lagen van de organisatie ten koste van implementatie, onvoldoende tools investeringen

### Processen en Deming cirkel:



# ITIL 2 Processen - *Definities / Samenvatting*

## Per Proces

<b>Incident management</b>	
Incident	elke gebeurtenis die niet tot de standaard operatie van een service hoort en die interruptie of vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt of kan veroorzaken.
Service request	verzoek van een gebruiker om ondersteuning, levering, advies of documenten. (voorbeelden: informatie, status, password wijziging, autorisatie)
RFC: Request for Change	formeel verzoek om een wijziging door te voeren op één of meerdere configuratie items
Prioriteit	op basis van impact en urgentie
Impact	mate van afwijking van SLA, aantal gebruikers, processen, continuïteit bedrijfsvoering
Urgentie	mate van uitstel die gebruiker / proces kan dulden
Escalatie Functioneel	routing naar specialisten / functioneel / toegangsrechten
Escalatie hiërarchisch	naar hoger gelegen management lagen, met bevoegdheid om resources toe te kennen
routeren incidenten	(1 <sup>e</sup> lijn) Aannee& registratie -> Initieel support -> Oplossing bekend? -> Herstellen -> Sluiten (n <sup>e</sup> lijn) -> Analyse&diagnose -> Oplossing bekend? -> herstellen
Proces incident management	(routing en bewaking service request), Detectie en registratie, classificatie en eerste ondersteuning, onderzoek en diagnose, oplossing en herstel, incident afsluiten
Workflow statussen (classificeren)	nieuw, aangenomen, ingepland, toegewezen, in behandeling, bevroren, opgelost, gesloten
Prestatie indicatoren	aantal incidenten, oplos/afhandeltijd per prio, gemiddelden binnen SLA, % zonder routeren (in 1e lijn), kosten per incident, aantal opgelost per werkstation / service desk medewerker, aantal op afstand, aantal onjuist gerouteerd aantal onjuist geclassificeerd
Kosten	inrichting, tool, organisatie / medewerkers, procesinrichting & instructie
Baten gebruikers	tijdige oplossing incidenten: beperking schade, productiviteit gebruikers, SLA productiegegevens, bron voor proactieve systeemaanpassingen
Baten IT	betere (SLA) procesbewaking, zinvolle SLA& management rapportage, efficiënter inzet medewerkers, specialisten niet afleiden, geen verlies / vergeten incidenten, betere CMDB
KSF	actuele CMDB, knowledge base, tool, SLA kennis: prioriteiten en oplostijden, communicatie met 2e en 3e lijn
Knelpunten	gebruikers omzeilen procedures, overbelasting / achterstanden, ongewenste escalaties, ontbrekende service portfolio / SLA, Discipline (organisatie weerstand)
<b>Relaties incidentmanagement &lt;-&gt; andere processen</b>	
Configuratie management	IM <- Impact en samenhang CI's, Verantwoordelijken per CI, routing IM -> Koppeling incidenten ->CI's
Problem management:	IM -> incidenten registratie voor onderzoek / analyse structurele fouten IM <- info over known errors, problems, workarounds, quick fixes
Change management:	IM -> oplossen van incidenten door uitgevoerde changes IM <- standaard changes: beeldscherm vervanging, info over geplande changes IM -> info over changes die incidenten veroorzaken
Service Level Management:	IM <- SLA niveau halen, SLA normen IM -> incident rapportage, gehaald niveau
Availability management:	IM -> tijd / registratie incidenten, dienst down / hersteld = beschikbaarheidsdata
Capacity management:	IM -> registratie / rapportage capacity incidenten, diskruimte, trage responstijden
Security management:	IM -> rapportage incidenten IM <- classificeren en afhandelingprocedure

## ITIL 2 Processen - *Definities / Samenvatting*

<b>Problem management</b>	
Doel	voorkomen van incidenten oorzaken van incidenten achterhalen en structureel oplossen onderhoud known error database: diagnose informatie, informatie symptomen, beschikbare oplossingen
Problem	ongewenste situatie die de nog onbekende oorzaak van een of meer bestaande of potentiële incidenten aanduidt
Known error	probleem waarvan de oorzaak met succes is vastgesteld (gereproduceerd)
Request for Change (RFC)	voorstel voor wijziging bijvoorbeeld om een known error te verwijderen
Relatie problem management - incident management	problem management functioneert naast incident management, NB een incident escaleert NOOIT tot een problem! kennis over problems kunnen incidenten oplossen incidenten kunnen leiden tot problem onderzoek workarounds kunnen (ook) door incident management zijn bedacht
Hoofdactiviteiten	problem control, error control, proactive problem management, rapporteren problem management onderhoudt de problem database problem management geeft matching info, Workarounds en quick fixes aan incident management
Andere processen -> problem management	informatie uit andere processen is input voor probleemonderzoek (incident, capacity, config, SLM, availability)
Activiteiten problem control	analyse, identificatie en registratie, classificatie en allocatie, onderzoek en diagnose, voortgangsbewaking
Status problems	problem, known error, resolved
Activiteiten error control	identificatie en registratie, onderzoek naar oplossing, vastleggen gekozen oplossing (RFC-> Change management), evaluatie en review problem (PIR), voortgang bewaken
PIR	Post Implementation Review
Activiteiten proactive problem management	trendanalyse en preventieve acties (problems en known errors identificeren en oplossen vóórdat incidenten plaatsvinden)
Prestatie indicatoren	aantal structurele fouten aangepakt, documentatie van symptomen en tijdelijke oplossingen van storingen, aantal RFC's ingediend, rapportage over kwaliteit infrastructuur
Kosten	tools, personeel, expertise extern
Baten	betere kwaliteit IT diensten, stijging gebruikersproductiviteit, betere reputatie IT dienstverlening, leren van het verleden, verbeterde incident registratie en classificatie, verbeterde productiviteit support medewerkers, hogere oplospercentages 1e en 2e lijn
KSF	incidenten registratie, infrastructuur gedrag registratie, haalbare doelstellingen, samenwerking problem management - incident management: geen brandjes blussen, wel incident oorzaken achterhalen
<b>Relaties problem management &lt;-&gt; andere processen</b>	
Incident management:	PM <-incident registratie PM -> workarounds, quickfixes
Change management:	PM -> RFC PM <- PIR
Configuratie management	PM <- CMDB
Capacity management	PM <- capaciteitsregistraties, monitoring PM -> oorzaken van capaciteitsgerelateerde problemen
Availability management	PM <- beschikbaarheidsregistraties, monitoring PM -> oorzaken van beschikbaarheidsgerelateerde problemen

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

Service level management	PM <- scope dienstverlening service levels, prioriteiten PM -> kwaliteitsverbetering proces pur sang, efficiency en effectiviteitverbeteringen, rapportage kwaliteitsverbetering
--------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Change management</b>	
Doel	zekerstellen dat gestandaardiseerde methoden en procedures gebruikt worden, zodat changes conform afspraken kunnen worden afgehandeld. Minimaliseren van de kans op kwaliteitsvermindering in de dienstverlening door optredende incidenten
Quote	niet elke wijziging is een verbetering maar elke verbetering is een wijziging
Wijzigingen	vernieuwen en verbeteren(nieuwe diensten, techniek), veranderen (verhuizingen), corrigeren (fouten verwijderen)
Scope	in samenhang met configuration management (verbanden wijziging)
standard changes	procedureel omschrijven, uitvoering als service request / standard change door service desk
Proces	registreren, accepteren, classificeren (categorie / prioriteit), plannen (impact en resources) Coördineren (bouwen, testen, implementeren), evalueren
BRON: RFC	incident management, problem management, service level management, avail/cap/cont management, klant, leverancier, wetgever
Voortgangsbewaking en afstemming met	configuration management en Release management
Prioriteit change	belang: urgentie(duld wel/geen uitstel) / impact (aantal gebruikers, ernst verstoring)
Categorie change	impact en resources (gevolgen dienstverlening, inspanning wijziging, beslag IT dienst)
FSC	Forward Schedule of Change: change kalender goedgekeurde changes, invoeringsplanning
Goedkeuring change	financieel (kosten/baten, budgettering), technisch (impact, haalbaarheid, noodzakelijkheid), zakelijk (gebruikers, functionaliteit, impact)
PSA	(Projected Service Availability) rapport
Prestatie indicatoren	aantal wijzigingen, doorlooptijd, aantal afgewezen, aantal verstoringen uit changes, aantal back-outs, kosten van changes, aantal binnen planning
Kosten	personeel, tools
Baten	productiviteit gebruikers, stabielere IT diensten, capaciteit om groot aantal changes beheerst uit te voeren, met kwaliteitbehoud van dienstverlening, betere schatting van kosten van changes, minder backouts, betere backouts, hogere productiviteit IT personeel door minder urgente changes en backouts
KSF	geen bureaucratie van wijzigingen: (snelle) standaard changes, nauwe relatie configuration management
Knelpunten	weerstand tegen change management, wijzigingen buiten change procedure
<b>Relaties change management &lt;-&gt; andere processen</b>	
Incident management:	CM ->over change informeren CM <- incidenten door change
Configuratie management	CM -> registreren van changes CM <- impact analyse, relaties CI's
Problem management	CM <- problems oplossen , RFC CM -> change doorvoeren, PIR
Service level management	CM <- impact bepalen van changes, CAB inbreng, klant informeren CM -> PSA (Projected Service Availability) rapport, FSC gevolgen voor diensten

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

Availability management	CM <- RFC verbeteren availability
Capacity management	CM <- cumulative effect changes, capacity plan CM -> RFC
Service continuity management	CM -> changes invloed op voorzorgsmaatregelen en herstelplannen CM <- behoud van werking van voorzorgsmaatregelen en herstelplannen

<b>Configuration management</b>	
Doel	helpen bewaken van de economische waarde van de IT-dienstverlening - samenstel van klantwensen, kwaliteit en kosten- door een logisch model van IT-infrastructuur en IT -diensten te onderhouden en er informatie over te verschaffen aan andere bedrijfsprocessen
Basis	bestaande CI's en hun versies identificeren, onder controle brengen en informatie er over bijhouden, bijhouden van een betrouwbare registratie van gegevens over de productiemiddelen en diensten van de organisatie, verschaffen van accurate informatie en documentatie daarover ter ondersteuning van alle andere Service management processen
Vragen beantwoorden	troubleshooting en impactbepaling financiële gegevens en producten beleid dienstverlening en doorbelasting
Proces	<b>planning, identificatie</b> (scope, detail, CI relaties, naamgeving, attributen, baselines), <b>beheer</b> (up to date houden), statusbewaking (besteld, ontvangen, getest, geïmplementeerd, operationeel, niet operationeel, in onderhoud, gearhiveerd), <b>verificatie, rapportage</b>
Asset management	= boekhouding: bewaken van afschrijving op artikelen > €xx aanschafwaarde
Configuration management	bewaking van informatie over relatie tussen CI's, standaardisatie, autorisatie
Prestatie indicatoren	aantal CI's onderhouden, aantal verschillen vastgelegd <-> audit
DLS	Definitive Software Library
DHS	Definitive Hardware Store
Prestatie indicatoren	aantal CI's aangepast, aantal vastgestelde verschillen bij audit (delta's), aantal verificaties, aantal rapportages, aantal raadplegingen CMDB, snelheid van behandeling van verzoeken
Kosten	hardware, software, personeel, maatwerk, implementatie
Baten	beheersing IT middelen, economische diensten van hoge kwaliteit, effectief problemen oplossen, snelle verwerking van wijzigingen, betere beheersing van software en hardware, verbeterde beveiliging, voldoen aan wettelijke verplichting, uitgaven planning, CMDB voor capacity/availability/continuity planning, boven water brengen van verborgen kosten
KSF	tijdige en juiste informatie van change management, stakeholder voor te registreren kenmerken, fasering invoering / ambities niet te hoog, verwijderen oude schaduw registraties, realiseren quick wins
Knelpunten	detaillering, handmatige systemen, urgente wijzigingen, overambitieuze plannings, management acceptatie, omzeilen proces
<b>Relaties configuration management &lt;-&gt; andere processen</b>	
Alle processen	CM -> info over CI's structuur, samenhang, complexiteit
Incident management:	CM -> info over infrastructuur, relatie CI-incident leggen
Problem management	CM -> Business impact bepalen. Problems en Known Errors koppelen aan CI's
Change management	CM -> impact bepalen van change met behulp van CI gegevens CM -> RFC's wijzigingen van CI's / CMDB
Release management	CM -> info over CI's CM <- planning en uitvoering van releases
Service level management	CM -> kenmerken van diensten en relaties naar infrastructuur CM <- SLA's, OLA's, UC's kunnen in CMDB opgenomen zijn

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

Financial management	CM -> inzicht in gebruik van diensten van CI's voor doorbelasting CM -> informatie voor asset management
Availability management	CM -> CMDB voor analyse welke CI's bijdragen aan dienst, plannen van aanpassen zwakke CI's
CFIA	Component Failure Impact analysis
Capacity management	CM -> info uit CMDB voor tuning, werklustverdeling en capaciteitsplan
Service continuity management	CM -> standaard configuraties uit CMDB (baselines) voor uitwijkcondities en bewaking van beschikbaarheid van baselines op uitwijklocaties

<b>Release management</b>	
Doel	plannen coördineren en laten uitvoeren van implementatie van software en hardware, ontwerpen en implementeren van procedures voor distributie en installatie van changes, zekerstellen dat alleen geautoriseerde en geteste versies worden geïnstalleerd, communiceren van planning en uitrol van nieuwe releases, implementeren van nieuwe releases onder controle van CM, samen met CM bepalen van de samenstelling van de release, zekerstellen van moederkopieën.
Release	een set van nieuwe of gewijzigde CI's die zijn getest en in de productieomgeving worden ingevoerd. een release wordt gespecificeerd door de RFC's die er mee worden gerealiseerd
Releases	delta (kleinst, deel, quick fix), Full (geheel programma opnieuw gedistribueerd), Package (gebundelde release inclusief upgrades van (andere) programma's)
DSL	release management bestrijkt de software life cycle vanaf opname in DSL. Alle versies van de software staan in de DSL
DHS	bevat reserve onderdelen en (basis) hardware configuraties, NB dit is GEEN algemene magazijn voorraad
Basis	major releases (belangrijke roll out van nieuwe hw/sw met een aanzienlijke uitbreiding van functionaliteit), minor software releases, hardware upgrades (kleine verbeteringen, laatste goede basisconfiguratie voor testen), emergency fixes (meestal tijdelijk quick fix voor probleem of known error)
Omgevingen	ontwikkel, test, exploitatie, archief
Back-out actie	(tijdelijk) terugzetten van een gearchiveerde release vanwege een storing of andere oorzaak waardoor de laatste release uit exploitatie moet worden genomen voor herstel of verdere ontwikkeling
Proces	<b>Development environment</b> (release beleid en planning, release ontwerpen, bouwen en samenstellen), <b>Controlled test env</b> (testen release acceptatie, uitrol planning, bouwen en testen, communicatie, voorbereiding en training), <b>Live environment</b> (release distributie en installatie)
Relatie met Change management	zeer nauwe afstemming over alle fasen van het release management proces,
DSL / DHS / CMDB	release management levert input / onderhoudt deze met release gegevens
Backout planning	stappen plan dat aangeeft wat gedaan moet worden om een dienst te herstellen als er iets misgaat met de release implementatie. Verantwoordelijkheid CM, maar RM speelt een rol in het zekerstellen van de bruikbaarheid van BO plannen
Prestatie indicatoren	mate waarin releases binnen planning worden afgerond, aantal keren dat een release tot een BO leidde, aantal bugs en andere fouten in productie versies, aantal ongeautoriseerde versies, aantal producten zonder eigenaar
Kosten	personeel, bestandsopslag DLS, DHS, verschillende omgevingen, kosten softwaregereedschappen en hardware
Baten	bijdrage aan SW/HW kwaliteit in gebruik, minimale kans op fouten bij releasevrijgave, minder individuele implementaties, grondige testen, gebruikers betrokkenheid bij testen, gebruikers verwachtingen afstemmen op release, centraal ontwerpen en bouwen, decentraal distribueren, standaardisatie over locaties, minder illegale kopieën, eerder ontdekken ongeautoriseerde kopieën of verkeerde versies

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

KSF	voldoende tijd nemen voor planmatig invoeren van releases, voldoende volwassen software
Knelpunten	weerstand tegen verandering, omzeilen release management, urgent fixes, distributie, testen, vertraging
<b>Relaties release management &lt;-&gt; andere processen</b>	
Incident management en service desk	RM <- incidenten door nieuwe releases RM -> informeren over geplande releases
Problem management	RM -> known errors in releases, documentatie hierover
change management	RM <- controle over distributie RM <- verantwoordelijk voor voldoende testen RM <- autoriseren RM -> uitvoeren van wijzigingen RM -> lid CAB
configuration management	RM <- registratie van software in DSL en hardware in DHS RM -> statusinformatie RM <- statusbewaking

<b>Service desk</b>	
Doel	ondersteuning verlenen aan overeengekomen dienstverlening door bereikbaarheid en toegankelijkheid en ondersteunende activiteiten. Loketfunctie
Inrichting / Bemensing	<b>Call center</b> (registreren en doorschakelen calls), <b>Unskilled Service desk</b> (registreren en routeren), <b>Skilled Service desk</b> (deels oplossen, deels routeren, zekere IT scholing), <b>Expert service desk</b> (specialistische kennis over de IT-infrastructuur, kan de meeste incidenten zelf oplossen, specifiek en productgericht IT personeel)
Calls	Incidenten (storingsmeldingen, service requests) Changes (standaard RFC,'s: installaties, verhuizingen, bestellingen)
Prestatie indicatoren	klanttevredenheid, telefoon tijdig beantwoorden, beleefd aan de telefoon, snelheid routing, tijdig informeren gebruikers bij wijzigingen en storingen, adviezen om incidenten te vermijden, acceptabele tijd herstel van de dienstverlening
Kosten	personeel, training, tools
Baten	kostenbesparing business, beter ondersteuning dienstverlening, hogere klanttevredenheid, professioneler organisatie, betere bereikbaarheid, betere communicatie, snellere afhandeling calls, betere inzet support medewerkers, verhoogde productiviteit business medewerkers, beter management informatie kwaliteit van dienstverlening
KSF	bereikbaarheid, niet passeren, kennis, beschikbaarheid, toepasbaarheid van SLA / dienstencatalogus
Knelpunten	gebruikers passeren service desk en gaan rechtstreeks naar specialisten, hoog verloop personeel service desk
<b>Service desk &lt;-&gt; andere processen</b>	
Incident management en service desk	incident management is het eerste proces dat op de service desk uitgevoerd wordt
SL management	kan gebruiker voorlichten over beschikbare producten en diensten onder SLA
Change / release management	kan standaard changes uitvoeren (LAN aansluiting, verhuizen werkstation) service desk kan (deels) software / hardware installaties uitvoeren en voert dan (deels) change management en release management uit
Configuration management	kan bij incidenten (of requests) CMDB verifiëren

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

<b>Service Level Management</b>	
Doel	draagt zorg voor het continu onderhouden en verbeteren van de door de klant gevraagde dienstverlening door afspraken, monitoren en rapporteren over de Prestaties van IT organisatie. Effectief SLM verhoogt de Prestaties van de klant en leidt tot klanttevredenheid. De IT-organisatie weet beter wat er verwacht wordt en wat ze heeft bereikt en kan diensten beter plannen, budgetteren en beheersen. Afstemmen van Business vraag op IT aanbod op basis van meetbare en heldere afspraken middels een geolied Service Level Management proces
IT-dienst (IT) service	beschikbaar stellen van een of meer technische systemen zodanig dat deze de bedrijfsprocessen mogelijk maken of ondersteunen
klant	de vertegenwoordiger van de organisatie die afspraken kan maken over de afname van IT diensten
eind gebruiker	die de diensten afneemt / gebruikt
leverancier	de vertegenwoordiger uit de organisatie die afspraken mag maken over de levering van IT diensten
SLR Service level requirements	gedetailleerde vastlegging van de behoefte van de klant. Kan als blauwdruk of het ontwerpen van een dienst dienen.
Service spec sheets	omschrijven de koppeling tussen de functionaliteit (afgesproken met de klant) en de techniek (vertaling naar de IT organisatie). Bevat detail specificatie van de dienst. van SLR naar technische omschrijvingen (interne specificaties) beschrijving van koppeling tussen SLA en OLA/UC
Service Catalogue	detail overzicht van de operationele diensten en niveaus, aanbod van de IT dienstverlener aan de klant. Terminologie van de klant, geen technische specificatie.
SLA	overeenkomst waarin afspraken tussen IT-organisatie en klant zijn vastgelegd over te leveren dienst(en). Niet technisch maar in klantbelevingswereld, looptijd, norm voor meten en sturen van de IT -dienst(en). Meestal gelaagd: algemeen (netwerk) specifiek (VU's)
SIP service improvement Programme	documentatie van acties, fasen, opleverdata met als doel de IT-dienst verbeteren. Projectvorm.
SQP Service Quality Plan	managementinformatie voor IT-organisatie over procesparameters van service management processen en operationeel beheer. Streefwaarden: performance indicatoren zoals doorlooptijden, oplostijden.
OLA Operational Level Agreement	overeenkomst met een interne IT afdeling waarin verzorging van onderdelen van een dienst worden vastgelegd. Vanwege keteneffect normen vaak strenger dan SLA
UC Underpinning contract	overeenkomst met een externe leverancier waarin verzorging van onderdelen van een dienst worden vastgelegd. Vanwege keteneffect normen vaak strenger dan SLA
Proces	vraag van een klant, Identificeren behoefte (SLR), Definieren intern/extern (Specsheets, SQP), Contracteren (SC, SLA, OLA, UC), Monitoren (SL achievement), Rapporteren (SL reports), Evalueren (SIP)
Prestatie indicatoren	deel van de diensten in SLA, deel ondersteund door OLA/UC, deel SLA bewaakt / gerapporteerd / gereviewed, deel van service levels gehaald, voor welk deel een verbeter plan, voor welk deel van afwijkingen actie ondernomen, trend van geleverde service levels
<b>Service level management &lt;-&gt; andere processen</b>	
Service desk	SLM <- informatie over beleefde kwaliteit (gebruikerstevredenheid, en dus gerelateerde klanttevredenheid) SLM <- reactie en oplostijden
Availability management	SLM -> gewenste beschikbaarheid SLM <- gerealiseerde beschikbaarheid
Capacity management	SLM <- capacity plan SLM <- capaciteit consequenties nieuwe dienst SLM <- afname dienst binnen afgesproken grenzen SLM -> verwachtingen gebruik
Incident & problem	SLM <- bijdrage binnen SLA normen blijven: stabiele omgeving herstel bij verstoringen

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

management	
Change management	SLM <- type changes, indienen, doorlooptijd SLM <- afwijking SLA door change SLM <- aanpassing dienst + SLA
Release management	SLM <- rapportage volgen afgesproken release planning
Financial management	SLM <- kosten van een dienst, kostendekkendheid, wijze van doorbelasten
Security management	SLM <- realiseren van beveiligingsafspraken SLM <- rapporteren over beveiliging
Service continuity management	SLM <- levert continuity na calamiteit SLM <- wijziging continuity bij wijziging SLA SLM -> wijziging SLA normen bij calamiteit

### Financial Management for IT services

Doel	faciliteren in een kosteneffectief beheer van de IT-middelen, die nodig zijn voor het leveren van IT-diensten. Verklaan van de kosten van de IT-diensten en in relatie brengen tot afzonderlijk geleverde IT-diensten. Onderbouwing voor management/investeringsbeslissingen, kostenbewuste omgang met middelen. Mogelijkheden: verrekening, terugwinning van kosten, budgetten of volgens winstverwachting
Budgeting	voorspellen van kosten en beheersen van de uitgaven. Plan / prognose van vraag naar services. Kosten die daarvoor moeten worden gemaakt
IT-accounting	op welke manier de IT-organisatie haar geld uitgeeft. Kosten per klant, service, activiteit.
Charging	Activiteiten nodig om de IT-diensten bij een klant in rekening te brengen
Kosten categorieën	Direct / indirect, hoofdelijk omslaan per gebruiker, ABC, vaste kosten, variabele kosten, Capital kosten, Operational kosten
Kostensoorten	hardware, software, personeel, accommodatie, externe services, overige kosten
Proces	It-plannen / budgeting, Accounting / kostenanalyse, Charging/doorbelasten
Budgetmethoden	Incremental (pas cijfers van vorig jaar aan), Zero-based budgeting (start met blanco papier)
Deelbudgetten	Verkoop/marketing, productie, administratieve, kosten/investeringsbudgetten
Charging policy	Communication of information (informatie over kosten), Pricing flexibility (per jaar prijzen bepalen en verrekenen), Notational charging (factureren van kosten, hoeft niet te worden betaald / intern)
4 prijsstrategieën	Cost (volledig kostendekkend, inclusief afschrijving en geplande vernieuwing), Cost plus, Going Rate (standaard prijsafspraken), Marketprice, Fixed price (onderhandeling)
Prestatie indicatoren	accurate kosten en batenanalyse, klant vindt methode verrekening redelijk, IT-organisatie behaalt financiële targets, tijdige rapportage aan SLM
HPE	herkenbare Prestatie eenheden

### Financial Management for IT services <-> andere processen

SLM	FM <- kosten om aan SLA eisen te voldoen FM <- charging beleid FM <- verplichtingen SLA
Capacity management	FM <- Capaciteitplanning (medewerkers én machines)-> kosten
Configuration management	FM <- CMDB -> kosteninformatie

### Capacity Management

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

Doel	voortdurend en tijdig de juiste capaciteit aan IT-middelen beschikbaar stellen tegen te verantwoorden kosten en passend bij de huidige en toekomstige behoeften van de klant. Hiervoor moet Cap mgt inzicht hebben in de te verwachten ontwikkelingen bij de klant en technologische ontwikkelingen. Het proces speelt een belangrijke rol bij bepalen van investeringsrendementen en kostenverantwoordingen
Demand management	sturen van de vraag naar voldoende IT-componenten en de belasting van deze
Performance management	meten bewaken en bijstellen (tuning) van de Prestaties van de componenten van de IT-infrastructuur
Application sizing	bepalen van de hardware of netwerkcapaciteit die nodig is om nieuwe of aangepaste applicaties te ondersteunen, met inbegrip van workload
Modelling	aan de hand van rekenmodellen bepalen van de gevolgen van verschillende alternatieven voor de inzet van beschikbare of mogelijke capaciteit, bijvoorbeeld door rekening te houden met verschillende groeiscenario's van de vraag naar IT-diensten. Technieken: trendanalyse, analytisch modelleren, simulatie, baseline/benchmark
Capacity planning	opstellen van een capacity plan waarin de bestaande situatie wordt geanalyseerd, zo mogelijk aan de hand van doorgerekende scenario's om een voorspelling te doen over het toekomstige gebruik en de middelen die nodig zijn om aan de verwachte vraag naar IT-diensten te voldoen
Proces	Business Capacity management, Service capacity management, resource capacity management
Business Capacity management	inzicht verkrijgen in de toekomstige gebruikersbehoeftes. Informatie van de klant (strategie) of trendanalyses. Pro-actief. Relatie met SLM voor opstellen serviceafspraken. Opstellen / uitvoeren van: Capacity plan, modelling, application sizing.
Service capacity management	bepalen van - en inzicht hebben in - het gebruik van IT-diensten (producten en diensten van de klant). Inzicht in performance en piekbelastingen om te zorgen dat service afspraken kunnen worden gemaakt en gegarandeerd. Monitoren, analyse, tuning. Demand management
Resource capacity management	bepalen van en inzicht hebben in het gebruik van de IT-infrastructuur. Bijvoorbeeld: netwerkbandbreedte, processing en diskcapaciteit. Monitoren, analyse, tuning, implementatie. Tijdig detecteren van potentiële problemen, technologische ontwikkelingen volgen
Demand management	bijsturen van de vraag naar capaciteit (Short term: waarborgen van service bij dreigend capaciteit tekort) (Long term: als het niet verantwoord is om investeringen te doen, maar om bijvoorbeeld tekort aan capaciteit op te lossen bij piekperioden)
Prestatie indicatoren	voorspelbaarheid van de vraagstelling van de klant (tijdig werklastontwikkelingen zien), techniek (Prestaties kunnen meten), kosten(paniekaankopen, overcapaciteit), operationeel (reductie aantal incidenten vanwege performance problemen)
Baten	lagere risico's bestaande/nieuwe diensten, impact schatting changes, changes betrouwbaarder voorspellingen, meer efficiency door afstemming vraag en aanbod, efficiënte benutting capaciteit, kostenbesparingen vanwege juiste timing investeringen

## ITIL 2 Processen - *Definities / Samenvatting*

<b>Capacity management &lt;-&gt; andere processen</b>	
Incident management	CM <- capaciteitsincidenten CM -> capacity management + problem management scripts voor diagnose en herstel
Problem management	CM -> ondersteunt PM
Change management	CM -> onderdeel van CAB, capacity behoefte, capacity plan CM <- changes en change invloed op capacity
Release management	CM <- ondersteunt planning RM
Configuration management	nauwe relatie CDB <-> CMDB
SLM	CM -> haalbaarheid service levels CM -> meten, bewaken, rapporteren Prestatieniveau
Availability management	nauwe relatie, slechte performance is voor een gebruiker bijna niet beschikbaarheid
Financial management for IT services	CM -> ondersteunt investeringsbegrotingen, CM <- doorbelasting capaciteitsgerelateerde diensten
IT service continuity management	CM <- minimale capaciteit om bij calamiteit dienstverlening voort te zetten

<b>IT service continuity Management</b>	
Doel	ondersteunen van overkoepelend BCM, door zeker te stellen dat IT-infrastructuur en IT-diensten na een calamiteit zo snel mogelijk worden hersteld. Voorkomen van calamiteiten door potentiële bedreigingen tijdig te inventariseren, signaleren en evalueren, treffen van tegenmaatregelen. Planmatig binnen de afgesproken termijn herstellen van de verstoorde dienstverlening als zich een calamiteit voordoet.
Calamiteit	gebeurtenis die een service of systeem zodanig verstoort dat veelal aanzienlijke maatregelen moeten worden getroffen om het originele werkingsniveau te herstellen
Business Continuity management BCM	proces dat bestaat uit calamiteitenbeheersing en risicobeheersing met als doel bereiken van bedrijfscontinuïteit
Calamiteiten beheersing	proces dat zorgdraagt voor afdoende technische, procedurele, financiële en organisatorische voorzieningen voor continuïteit van de primaire processen bij het optreden van een calamiteit
Calamiteiten plan	totaal van plannen waarmee de gevolgen van een calamiteit worden beperkt. Plan om de schade via van te voren vastgestelde scenario's te beperken en de situatie tijdelijk te herstellen
Herstelplan	stappen en activiteiten om terug te keren naar de uitgangssituatie (herstel) en maatregelen om van een uitwijksituatie terug te keren naar de normale bedrijfsvoering (terugkeer); beschreven in een draaiboek
Kritische bedrijfsprocessen	door business aangegeven om op te nemen in calamiteitenplan
MGV / MDV	maximale gegevens/data verlies. Periode waarbinnen verlies van data toelaatbaar is. Tussen twee vastgesteld back-upmomenten.
MUD / MTU	maximale (toegestane) uitvalduur; periode waarbinnen uitval acceptabel is.
Proactieve maatregelen	gericht op verkleinen van de kans dat bedreigingen daadwerkelijk 'toeslaan' en uitgroeien tot calamiteit
Reactieve maatregelen	die beogen de schade te beperken na het manifest worden van een bedreiging
Risico analyse	methode die informatie oplevert over de schadeverwachting van bepaalde gebeurtenissen. Wordt gebruikt om vast te stellen waar maatregelen moeten worden genomen in verband met risico's
Risicobeheer	streven naar continuïteit van beheer en dienstverlening door middel van het onderkennen van de risico's die men loopt en de maatregelen ter preventie en opvang bij een daadwerkelijk optreden ervan.
Uitwijken	voortzetten van de dienstverlening vanuit een andere locatie, na een calamiteit. Uitwijken is een situatie

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

	die in principe tijdelijk is en duurt tot de oorspronkelijke voorzieningen weer zijn hersteld
Taak ITSCM	inschatten van de gevolgen van een storing in dienstverlening na calamiteit opsporen van bedrijfskritische diensten waarvoor preventieve maatregelen termijnen vinden waarbinnen diensten moeten herstarten preventieve, detectieve, repressieve maatregelen nemen om te voorkomen of impact te verminderen plan van aanpak voor herstel van diensten uitwijkplan opstellen, testen en onderhouden
Fasen / stages, Activiteiten	<b>Initiation</b> (Bepalen scope), <b>requirements and strategy</b> (Business impact analyse, risk assessment, business continuity strategy), <b>Implementation</b> (organization and implementation planning, implement standby arrangements, develop recovery plans, implement risk reduction measures, develop procedures, initial testing), <b>operational management</b> (assurance, education & awareness, review and audit, testing, change management, training)
Business impact analyse	vaststellen motivatie: herstel van dienstverlening: enig verlies of niet beschikbaar is mogelijk (en/of) preventie: onderbreking van de IT-dienstverlening is niet toelaatbaar
CRAMM	CCTA risk analysis and management method:
Risicoanalyse	middelen, bedreigingen, kwetsbaarheden -> risico's, risicomatrix
Risico management	risico's -> preventie en herstel
Fortress approach	preventie door vrijwel alle kwetsbaarheden weg te nemen (bunkervoorbeeld)
Herstelopties	niets doen, terugval op papieren systeem, reciprocal agreements (uitwijkafspraken tussen organisatieonderdelen), Gradual recovery/Cold standby/koude start (opbouwen op vooraf gereserveerde uitwijklocatie / mobiel, 72 uur), warme start/intermediate recovery/warm standby(omschakelen van een vergelijkbare omgeving, 24-72 uur), Hot start/immediatie/recovery./hot standby (duplicaat productieomgeving, onmiddellijk of zeer snel herstel < 24 uur
Calamiteitenplan / disaster recovery plan	inleiding, onderhoud, distributielijst, uitwijkcondities, rampenclassificatie, specifiek (administratie, IT-infrastructuur, personeel, beveiliging, uitwijklocaties, terug naar de oude situatie)
Prestatie indicatoren	aantal geconstateerde tekortkomingen in het calamiteitenplan, gemiste inkomsten na calamiteit, kosten van ITSCM
Baten	calamiteitskosten voorkomen of beperken, beheerst herstellen, hogere continuïteit, minimale interruptie zakelijke activiteiten, beter awareness voor maatregelen / kosten, betere aansluiting bij business eisen/wensen door koppeling ITSCM aan BCM
<b>ITSCM &lt;-&gt; andere processen</b>	
Change management	ITSCM <- ITSCM plannen kloppend en actueel houden bij changes van invloed op preventie of uitwijk
Capacity management	ITSCM <- voldoende IT-resources voor ITSCM
Configuration management	ITSCM <- basisconfiguraties voor opbouw/ herstel infrastructuur
SLM	ITSCM <- verplichtingen van ITSCM
Availability management	ITSCM <- ontwikkelen en implementeren van voorzorgsmaatregelen

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

<b>Availability Management</b>	
Doel	zorgen voor een kosteneffectief en vastgesteld niveau van beschikbaarheid van de IT-dienstverlening waarmee de business haar doelstellingen kan bereiken
key message	effectief availability management beïnvloedt in hoge mate klanttevredenheid en is gezichtsbepalend voor de marktreputatie van de betreffende business
Basis begrippen	Users <- SLA / availability-> IT-service provider (IT services / IT systems) <-OLA's/UC's -> Reliability & maintainability(internal suppliers: software developers, software maintenance, other maintenance) + Serviceability & Maintainability (external suppliers: hardware/software/environment/telecom)
Reliability / betrouwbaarheid	mate waarin een dienst gedurende een afgesproken tijd zonder storingen blijft
Maintainability / onderhoudbaarheid	inspanning nodig om een dienst operationeel te houden
Serviceability / onderhoudsverplichting	contractuele verplichting van externe dienstverleners. Als de leverancier een gehele dienst levert dan is serviceability gelijk aan availability
Proces	<b>input:</b> beschikbaarheidsbehoefte business, impactanalyse businessproces, beschikbaarheids, betrouwbaarheids en onderhoudbaarheidseisen van IT-componenten, informatie over verstoring van dienstverlening van componenten, configuratie en monitoringgegevens over dienstverlening en componenten, gerealiseerde Service level in relatie tot SLA <b>output:</b> ontwerpcriteria services voor beschikbaarheid en herstelbaarheid, techniek om de gewenste veerkracht te bereiken, beschikbaarheids, betrouwbaarheids en onderhoudbaarheids garanties van componenten, monitoren en rapporteren. <i>Availability plan</i>
SPOF	Single Points of Failure
Bouwstenen om beschikbaarheid te ontwerpen	basisproduct/component, efficiënte service management processen (incident/problem/change management), systems management (monitoren/diagnosticeren/automatisch herstel), high availability ontwerp (voorkomen van SPOF's), volledig redundante oplossingen (dubbele uitvoering).
Ontwerpen van onderhoudbaarheid	snel en adequaat verhelpen van een verstoring: incident management proces/escalatie/backup en recovery procedures
Meten en rapporteren quote	als je iets niet kunt meten, kun je het niet managen/verbeteren/heb je er geen belangstelling voor
Incident in de tijd uitgezet	Incident treedt op -> detectie, reactie, reparatie, recovery, restoration -> herstelde storing
Storingstijd / downtime	som van detectie, reactie, reparatie, recovery, restoration
Afhandelingstijd	Som reactie, reparatie, recovery, restoration
Hersteltijd	recovery, restoration
Recovery	component werkt weer
Restoration	service wordt hersteld
Productieve tijd, Uptime	storingsvrij interval , time between failures, Uptime
MTTR	mean time to repair, gemiddelde storingstijd,downtime
MTBF	mean time between failures, gemiddeld storingsvrij interval
MTBSI	mean time between service incidents, gemiddelde tijd tussen incidenten (= MTTR+MTBF)
AMDB	availability management database: informatie over beschikbaarheid uit incidentregistratie, CMDB en capacity database
CFIA	(advanced) Component Failure Impact analysis: beschikbaarheidsmatrix welke onderdelen zijn van belang voor beschikbaarheid per dienst (advanced = ook bij derden)
FTA	Fault Tree Analysis: keten van gebeurtenissen die tot een storing van een IT-dienst leiden. Events:Basic, resulting, conditional, trigger. Schakelingen: AND/OR/XOR/inhibit
Beschikbaarheidsformule	$\% \text{ beschikbaarheid} = \frac{\text{gerealiseerde beschikbare tijd}}{\text{overeengekomen beschikbare tijd}} * 100\%$ (gerealiseerde beschikbare tijd = overeengekomen - geconstateerde downtime)

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

SOA	System Outage Analysis, techniek om de oorzaken van storingen te achterhalen, effectiviteit van IT-organisatie en processen onderzoeken en verbetervoorstellen presenteren en implementeren
TOP	Technical Observation Post: speciaal geformeerd team van It-specialisten richt zich op één deelaspect van beschikbaarheid
Prestatie indicatoren	% beschikbaarheid per dienst/gebruikersgroep, duur van onbeschikbaarheid, frequentie van onbeschikbaarheid
Baten	zorgen dat IT-services voldoen aan beschikbaarheidseisen, 1 aanspreekpunt/verantwoordelijke voor beschikbaarheid, zekerstellen dat nieuwe producten voldoen aan eisen, bewaken van beschikbaarheidsnormen, juiste correctieve acties bij niet beschikbaarheid, aantal momenten van niet beschikbaarheid en duur af laten nemen, van fourterstel naar service verbetering, aantonen toegevoegde waarde IT-organisatie
KSF	heldere eisen en afspraken over beschikbaarheid (business en SLM), definities beschikbaarheid, awareness
<b>Availability management &lt;-&gt; andere processen</b>	
Incident management	AM <- herstel/reparatie tijden, gerealiseerde beschikbaarheid
Problem management	AM <- identificeren, oplossen van oorzaken van beschikbaarheidsproblemen
Change management	AM -> onderhoudsaspecten, RFC's voor hogere beschikbaarheid AM <- geplande changes
Service level management	AM -> SLA beschikbaarheid
Configuration management	AM <- CMDB
Capacity management	veel onderlinge afstemming over beschikbare gegevens (CDB) en scenario's voor upgraden/uitfaseren
Security management	nauwe relatie, want availability is 1 van de basis beveiligingsaspecten
IT service continuity management	AM <- info over kritische bedrijfsprocessen.

<b>Security Management</b>	
Doel	<ul style="list-style-type: none"> <li>voldoen aan beveiligingseisen in SLA's en contracten, wetgeving, beleid</li> <li>realiseren van een zeker basisniveau van beveiliging (security baseline)</li> </ul>
Werking	er is een baseline (voor alle klanten), SLA eisen kunnen hierop aanvullend zijn
Veiligheid / safety	geveiligd zijn van bekende risico's en zoveel mogelijk voorkomen van onbewuste risico's
Beveiliging / security	middel om veiligheid te bereiken. De waarde van informatie moet beveiligd worden
Waarde van informatie aspecten	Vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid
Vertrouwelijkheid	confidentiality, beschermen van informatie tegen ongeautoriseerde kennisneming en gebruik
Integriteit	integrity, juistheid, volledigheid en correctheid in de tijd van informatie
Beschikbaarheid	availability, op ieder gewenst moment van de overeengekomen periode beschikken over de informatie. Vereist continuïteit van de informatieverwerkende middelen
Privacy	vertrouwelijkheid en integriteit van tot een natuurlijke persoon herleidbare informatie
controleerbaarheid	mogelijkheid om de juiste omgang met informatie te verifiëren alsmede de juiste werking van de beveiligingsmaatregelen aan te tonen
Beveiligingsincident	incident dat inbreuk maakt op het beveiligingsbeleid van het betrokken systeem. Bijvoorbeeld niet halen beveiligingseisen SLA of baseline
Classificatie CI's	bij iedere CI in de CMDB is de classificatie opgenomen. De classificatie koppelt een CI aan een set beveiligingsmaatregelen die hoort bij de classificatie, ofwel een procedure

## ITIL 2 Processen - Definities / Samenvatting

Security officer	beveiligingsfunctionaris klant
Security manager	beveiligingsverantwoordelijke IT dienstverlener
Testen beveiliging	richt zich niet alleen op aanwezigheid beveiligingsfunctionaliteit, maar ook op afwezigheid van niet gewenste functionaliteit (gaten)
OLA en beveiliging	interne beveiligingsnormen voor IT-dienstverlening
Proces	SLA normen implementeren aangaande ITIL security management <b>Plannen</b> (beveiligingsparagraaf SLA, UC, OLA, eigen beleid), <b>implementeren</b> (bewustwording, classificatie en registratie, personele beveiliging, fysieke bev., bev. van hw/sw/netwerken, toegangsrechten, actie op incidenten), <b>evalueren</b> (interne/externe audits, self assement, incidenten), <b>onderhouden</b> (leren, verbeteren, voorstellen verbeteringen SLA, en/of beveiligingsplannen op basis van evaluatie), <b>sturen</b> (organiseren, managementraamwerk, verantwoordelijkheden toewijzen)
Implementatie checklist	classificatie en beheersing van IT-hulpmiddelen ( -> onderhoud CI's), personele beveiliging, veilig beheer (fysiek, hw/sw, processen, netwerk, changes), toegangsbeveiliging
Prestatie indicatoren	zoals SLM voor beveiligingsaspecten: welk deel in SLA's, OLA's / UC's, welk deel bewaakt / gereviewd. Welk deel van SLA's gehaald, verbeterplan bij afwijkingen, actie bij afwijkingen, trend van geleverde levels
Baten	tijdig over juiste en volledige informatie beschikken (= integriteit) voorwaarde voor adequate informatievoorziening, nodig voor volwaardige dienstverlening
KSF	volledig commitment en participatie van management, participatie van gebruikers, gescheiden en heldere verantwoordelijkheden
<b>Security management &lt;-&gt; andere processen</b>	
Algemeen	SM -> geeft aanwijzingen aan processen over de inrichting van beveiligingsgerichte activiteiten
Configuration management	SM -> classificatie van CI's (VIB) ontleent aan belang van informatie(systemen) voor bedrijfsprocessen klant (afhankelijkheid)
Incident management (+)	SM <- melden en afhandelen van beveiligingsincidenten SM -> specifieke incidentafhandeling
Problem management	SM <- opsporen en verhelpen van structurele beveiligingstekortkomingen SM -> toetsen oplossing / workaround
Change management (++)	SM -> voeg aspect beveiliging toe aan impact RFC SM -> security manager in CAB SM <- invloed RFC op beveiliging SM <- testen op niet gewenste functionaliteit (gaten) SM <- introduceert nieuwe beveiligingsmaatregelen bij wijzigingen
Release management	SM -> aandacht voor beveiliging in acceptatie en release procedure
Service level management	SM -> input aan SLM bij afspraken over beveiligingsmaatregelen in SLA, klantbehoefte, haalbaarheid verifiëren, voorstellen / onderhandelen over niveau, rapporteren SM <- OLA normen bepalen en bewaken
Availability management	SM <-> afstemmen van maatregelen voor beschikbaarheid en andere beveiligingsaspecten, vaak bereiken maatregelen zowel hogere beschikbaarheid als integriteit als betrouwbaarheid, ook afstemmen met ITSCM
Capacity management	SM <-> afstemmen van (maatregelen voor) capaciteit, gerelateerd aan beschikbaarheid en andere beveiligingsaspecten
IT service continuity management	SM <-> afstemmen van (voorzorgs) maatregelen voor ITSCM SM <-> opstellen onderhouden, implementeren en testen van uitwijkplan SM <- calamiteit is ook niet voldoen aan security baseline