

Ordliste for kontinuitetsområdet. Utarbeidet av DNB, 2013.

| Norsk begrep | Definisjon | Engelsk begrep | Definisjon | Kildereferanse |
|--|---|--------------------------------------|--|--|
| Backuphyppighet | Se "Mål for gjenoppretting av data" | | | |
| Hendelse | <p>Et ikke-planlagt avbrudd i en IT-tjeneste, eller en reduksjon i kvaliteten til en IT-tjeneste. Svikt i en konfigurasjonsenhet som enda ikke har hatt noen påvirkning på tjenesten er også en hendelse. For eksempel svikt i en disk fra et speilingssett.</p> <p>Kontinuitetshendelser er en delmengde av hendelser.</p> | Incident | <p>An unplanned interruption to an IT Service or a reduction in the Quality of an IT Service. Failure of a Configuration Item that has not yet impacted Service is also an Incident. For example failure of one disk from a mirror set.</p> <p>Continuity events are a subset of incidents.</p> | Tilpasset DNB IT basert på norsk ordliste for ITIL v3 og ordbruk fra sikkerhåndboka. |
| Forretningskontinuitet | <p>Prosessen ansvarlig for håndtering av risiko som kan ha alvorlige følger for virksomheten. Kontinuitetsstyring av virksomheten sikrer nøkkelinteressenters omdømme, merkevare, interesser og verdipøkende tjenester. BCM prosessen innbefatter å redusere risikoer til et akseptabelt nivå og å planlegge gjenoppretting av forretningskritiske i tilfelle avbrudd. BCM definerer mål, omfang og krav til kontinuitetsstyring av IT-tjenester.</p> <p>Ivaretas av prosessen: "Ivareta konsernets sikkerhetsbehov – kontinuitet" i DNB.</p> | Business Continuity Management (BCM) | <p>The Business Process responsible for managing Risks that could seriously impact the Business. BCM safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value creating activities.</p> <p>The BCM Process involves reducing Risks to an acceptable level and planning for the recovery of Critical Business Processes should a disruption to the Business occur. BCM sets the Objectives, Scope and Requirements for IT Service Continuity Management.</p> <p>In DNB this is covered by the process: "Maintain the groups security needs – continuity".</p> | Tilpasset DNB IT basert på norsk ordliste for ITIL v3 og ordbruk fra sikkerhåndboka. |
| Forretningskritisk tjeneste og prosesser | <p>En prosess som eies og utføres av FO/SO. En forretningskritisk prosess bidrar til leveranse av et produkt eller en tjeneste til en kunde. For eksempel så er prosessen for behandling av betalinger i nettbanken en slik prosess. De fleste forretningskritiske prosesser avhenger av IT-tjenester.</p> | Critical Business Service og Process | <p>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, the process for processing payments in the internet bank. Many Business Processes rely on IT Services.</p> | Tilpasset DNB IT basert på norsk ordliste for ITIL v3 og ordbruk fra sikkerhåndboka. |

| | | | | |
|-----------------------------|--|-----------------------------|--|--|
| Gjenopprettingsalternativer | <p>Gjenopprettingsalternativer vil beskrive ulike måter å håndtere et avbrudd i en tjeneste. Noen kjente alternativer er: gjør ingenting, manuell alternativ arbeidsmåte, gjensidig ordning, gradvis gjenoppretting, mellomliggende gjenoppretting, hurtig gjenoppretting og umiddelbar gjenoppretting. De ulike alternativer fordrer ulike løsninger som for eksempel bruk et tilegnet anlegg eller anlegg fra en tredjepart som deles av flere organisasjoner/virksomheter.</p> | Recovery Option | <p>A Strategy for responding to an interruption to Service. Commonly used Strategies are Do Nothing, 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.</p> | <p>Som definert i ITIL v3 ordliste (norsk og engelsk)</p> |
| Gjenopprettingsplan | <p>Plan som definerer gjenopprettingsalternativer og beskriver ulike måter å håndtere en hendelse, og som definerer nødvendige steg for å kunne gjenopprette en eller flere IT-tjenester. De ulike alternativer fordrer ulike løsninger som for eksempel bruk en tilegnet konfigurasjonsenhet eller konfigurasjonsenhet fra en tredjepart som deles av flere organisasjoner/virksomheter. Gjenoppretting er å sette en konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste tilbake i drift. Gjenoppretting av en IT-tjeneste innebærer å gjenopprette data til et stabilt og kjent stadium. Etter gjenoppretting kan det være behov for ytterligere steg før IT-tjenesten kan gjøres tilgjengelig for brukerne.</p> | Disaster recovery plan | <p>Plan which defines recovery alternatives and describes different ways of handling an event, and defines the necessary steps in order to recover on or more IT services within a given time.</p> | <p>Tilpasset DNB IT basert på norsk ordliste for ITIL v3</p> |
| Høytilgjengelige løsninger | <p>En løsning eller et design som minimerer eller eliminerer effekten av svikt i en konfigurasjonsenhet til en IT-tjeneste for brukerne av IT-tjenesten. Løsninger med høy tilgjengelighet er konstruert for å oppnå et avtalt tjenestenivå og ta i bruk teknikker som feiltoleranse, evnen til å motstå nedfall og hurtig gjenoppretting for å redusere antall hendelser og hendelsers påvirkning.</p> | High Availability solutions | <p>An approach or Design that minimizes or hides the effects of Configuration Item Failure on 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 of Incidents, and the Impact of Incidents.</p> | <p>Tilpasset DNB IT basert på norsk ordliste for ITIL v3</p> |

| | | | | |
|----------------------------|---|-----------------------------|---|---|
| <p>IT Kontinuitet</p> | <p>IT-kontinuitet er å sikre kontinuerlige tjenesteleveranse gjennom proaktiv design og konfigurasjon av IT miljø så de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redusere sannsynligheten for nedetid - Redusere konsekvens av nedetid - Redusere varighet av nedetid <p>Alt for å minimere påvirkning nedetiden har på forretningen.</p> | <p>IT Continuity</p> | <p>IT continuity is to ensure continuous service delivery through proactive design and configuration of the IT environment as they:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reduce the likelihood of downtime - Reduce the impact of downtime - Reduce the duration of downtime <p>All of this to minimize the impact downtime has on business.</p> | <p>Tilpasset DNB IT basert på BCM litteratur.</p> |
| <p>IT Katastrofe</p> | <p>En unormal hendelse med skadekonsekvenser som gjør at forretningskritiske IT prosesser ikke kan leveres på normal måte, på normalt sted og med normale ressurser. I slike tilfelle må driften vurderes overført til en sekundær eller tertiær driftsted.</p> <p>IT katastrofer er en delmengde av kontinuitetshendelser.</p> <p>Det finnes egne eskaleringsrutiner for eskalering fra kontinuitetshendelser til IT katastrofer angitt i IT kontinuitetsplanen.</p> | <p>IT Disaster</p> | <p>An IT disaster is a sudden unplanned event that causes great damage or serious loss to an organization. It results in an organization failing to provide critical business functions for some predetermined minimum period of time.</p> <p>IT disasters are a subset of continuity events. There are separate procedures for escalation criterias from continuity events to an IT disaster specified in the IT service continuity plan.</p> | <p>Definisjon fra SLA vedlegg 7.2. Engelsk definisjon er fra BCM institute og hentet fra BCM glossary på BCMpedia</p> |
| <p>Katastrofeløsning</p> | <p>Dette er løsninger etablert for å sikre bankmessig drift på alternativt driftsted, om primært driftsted skulle bli utilgjengelig eller ubrukelig. Driftstedene må ligge tilstrekkelig langt fra hverandre til at en katastrofehendelse ikke skal kunne berøre mer enn ett av driftstedene.</p> <p>En katastrofeløsning er en variant av "kontinuitetsløsning" hvor løsningen ligger på et alternativt driftssted tilstrekkelig geografisk adskilt. Det betyr at alle katastrofeløsninger er kontinuitetsløsninger, men ikke omvendt.</p> | <p>IT disaster solution</p> | <p>These solutions established to ensure bank operation in the alternative establishment, if primary operating site would be unavailable or unusable. Operating sites must be located sufficiently far apart that a catastrophic event will not be able to affect more than one site.</p> <p>An IT disaster solution is a variant of "IT continuity solution" where the solution lies in an alternative establishment sufficiently geographically separated. This means that all IT disaster solutions are IT continuity solutions, but not vice versa.</p> | <p>Som definert i SLA vedlegg 7.2</p> |
| <p>Konfigurasjonsenhet</p> | <p>Enhver komponent som må håndteres for å kunne levere en IT-tjeneste. Informasjon om hver konfigurasjonsenhet lagres i en konfigurasjonslogg innenfor</p> | <p>Configuration item</p> | <p>Any Component that needs to be managed in order to deliver an IT Service. Information about each CI is recorded in a Configuration Record within the Configuration Management System</p> | <p>Som definert i ITIL v3 ordliste (norsk og engelsk)</p> |

| | | | | |
|----------------------|---|---------------------|---|--|
| | <p>konfigurasjonssystemet (CMS) og vedlikeholdes under hele sin livssyklus av prosess for konfigurasjonsstyring (Configuration Management). Konfigurasjonsenheter innbefatter ofte IT-tjenester, maskinvare, programvare, bygninger, personer og offisiell dokumentasjon slik som prosessdokumentasjon og avtale om tjenesteleveranser (SLA).</p> | | <p>and is maintained throughout its Lifecycle by Configuration Management. CIs are under the control of Change Management. CIs typically include IT Services, hardware, software, buildings, people, and formal documentation such as Process documentation and SLAs.</p> | |
| Kontinuerlig drift | <p>En fremgangsmåte eller design for å redusere sannsynligheten for nedetid på en IT-tjeneste. Merk at enkeltstående konfigurasjonsenheter vil kunne være nede til tross for at IT-tjenesten er tilgjengelig.</p> | Continual operation | <p>An approach or design to reduce the probability of downtime of an IT Service. Note that individual Configuration Items may be down even though the IT Service is Available.</p> | <p>Tilpasset DNB IT basert på norsk ordliste for ITIL v3</p> |
| Kontinuitet | <p>Begrepet kontinuitet knyttes opp mot det å tilby kontinuerlige tjenester. Det vil si at en jobber for å minimere sjansen for at noe uforutsett skulle skje, og selv om noe uforutsett skjer så vil det være tiltak for å gjenopprette leveransen med kortest mulig varighet og konsekvens for tjenestene.</p> <p>Se "IT kontinuitet" og "Forretningskontinuitet" for mer detaljerte beskrivelser.</p> | Continuity | <p>The concept of continuity linked to it to provide continuous services. This means that one is working to minimize the chance that something unforeseen should happen, and even if something unexpected happens, there will be measures to restore the delivery with the shortest possible duration and consistency of services.</p> <p>Look at "IT Continuity" and "Business Continuity" for more detailed descriptions.</p> | <p>Tilpasset DNB IT basert på BCM litteratur.</p> |
| Kontinuitetshendelse | <p>Kriterier for en kontinuitetshendelse er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incident har prioritet 1 (påkrevd) som betyr høy alvorlighetsgrad og omfang • Ingen snarlig løsning og sannsynlig brudd på SLA rettetid • Gjenoppretting kan kreve kostnader eller ressurser utover det major incident prosessen har evne eller fullmakt til å håndtere <p>Se "IT Katastrofe" for beskrivelse av en kontinuitetshendelse der gjenoppretting må</p> | Continuity event | <p>Criteria for a continuity event are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incident has priority 1 (required) which means a high severity and extent • No early solution and likely breach of the SLA determined time to repair • Recovery may require cost or resources beyond what the major incident process has the ability or authority to deal with <p>See "IT Disaster" for the description of a business continuity incident in which the recovery must be through a secondary or tertiary site.</p> | <p>Definert i IT Kontinuitet- og katastrofeplan</p> |

| | | | | |
|-------------------------------------|---|--|---|--|
| | <p>skje via en sekundær eller tertiær driftssted.</p> <p>Kontinuitetshendelser er en delmengde av hendelser.</p> | | <p>Continuity events are a subset of incidents.</p> | |
| <p>Kontinuitetsløsning</p> | <p>Løsning for å sikre fortsatt drift ved en hendelse hvor en eller flere komponenter eller IT-tjenester feiler.</p> <p>Målet er en kost effektiv løsning som imøtekommer kravene til IT-tjenesten, og som minimaliserer negative konsekvenser av en hendelse.</p> <p>Fortsatt drift kan for eksempel sikres ved gjenopprettingsalternativer eller midlertidige alternativ løsninger som tas i bruk.</p> <p>Se "Katastrofeløsning" for kontinuitetsløsninger som ivaretar behovet for geografisk adskillelse av kontinuitetsløsningen.</p> <p>Se "nøddriftsløsning" for kontinuitetsløsninger som EVRY bruker for å beskrive løsninger som er i annen datahall, men på samme site.</p> <p>Det betyr at alle kontinuitetsløsninger er tilgjengelighetsløsninger, men ikke omvendt.</p> | <p>Continuity solution</p> | <p>Solution to ensure continued operation at an event where one or more components or IT services fail.</p> <p>The goal is a cost effective solution that meets the requirements of IT service, and that minimize the negative consequences of an event.</p> <p>Continued operation may for example be ensured by recovery options or temporary alternative solutions that are used.</p> <p>See "IT Disaster solution" for solutions that satisfy the need for geographical separation of the continuity of the solution.</p> <p>This means that all continuity solutions are availability solutions, but not vice versa.</p> | <p>Tilpasset DNB IT basert på norsk ordliste for ITIL v3</p> |
| <p>Kontinuitetsløsningsstrategi</p> | <p>Kontinuitetsløsningsstrategi er en strategi for gjenoppretting alternativer for å svare på ett avbrudd i tjeneste. Vanlig brukte strategier er manuelle løsningen, gjensidig ordning, gradvis bedring, middels frisk, rask gjenoppretting, og umiddelbar gjenoppretting.</p> <p>Gjenopprettingsalternativer kan gjøre bruk av egne anlegg eller tredjeparts anlegg som deles av flere virksomheter.</p> <p>Kontinuitetsløsningsstrategi støtter og støtter forretningskontinuitetsstrategien. Dette sikrer at kostnadseffektive beslutninger kan tas og at ressurser vurderes med tanke på å levere en forretningsprosess. Unnlattelse av å gjøre dette har en tendens til å oppmuntre kontinuitetsløsninger som er raskere, mindre</p> | <p>IT service continuity solution strategy</p> | <p>IT service continuity solution strategy is a strategy for recovery options 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.</p> <p>ITSCM strategy supports and enables the business continuity strategy. This ensures that cost-effective decisions can be made, considering all the 'resources' to deliver a business process. Failure to do this tends to encourage ITSCM options that are faster, more elaborate and more</p> | |

| | | | | |
|-------------------------------------|--|--|---|---|
| | forseggjort og dyrere enn faktisk nødvendig. | | expensive than actually needed. | |
| Kontinuitetsplan for IT-tjenester | Plan som definerer nødvendige steg for å kunne gjenopprette en eller flere IT-tjenester. Kontinuitetsplanen for IT-tjenester identifiserer også de utløsende faktorer for påberopelse, mennesker som skal involveres, kommunikasjon osv. | IT Service Continuity plan | A Plan defining the steps required to recover one or more IT Services. The Plan will also identify the triggers for Invocation, people to be involved, communications etc. The IT Service Continuity Plan should be part of a Business Continuity Plan. | Som definert i ITIL v3 ordliste (norsk og engelsk) |
| Kontinuitetsstyring av IT-tjenester | Prosesen ansvarlig for håndtering av risiko som kan ha alvorlig påvirkning på IT-tjenestene. Kontinuitetsstyring av IT-tjenester sikrer at IT-tjenesteleverandøren alltid er i stand til å tilby det avtalte minimum av tjenestenivå. Dette ved å redusere risiko til et akseptabelt nivå samt legge planer for gjenoppretting av IT-tjenestene om det skulle bli nødvendig. Fokus for denne prosessen må være: <ul style="list-style-type: none"> - Redusere sjansen for nedetid - Redusere konsekvens av nedetid - Redusere varighet av nedetid | IT Service Continuity Management (ITSCM) | The Process responsible for managing Risks that could seriously impact IT Services. ITSCM 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. | Som definert i ITIL v3 ordliste (norsk og engelsk) |
| Maksimal tålbar nedetid | Den maksimale nedetid forretningsområdet tåler å være foruten en IT-tjeneste. Dette vil være den brukeropplevde nedetiden. Maksimal tålbar nedetid = mål for gjenopprettingstid + beslutningstiden før kontinuitetsløsningen aktiviseres | Maximum tolerable period of downtime (MTPOD) | The maximum tolerable period of downtime tolerated by a business area for a certain IT-service. This is the downtime that the user of the system experiences. MTPOD = RTO + decision time before activating continuity solution | Tilpasset DNB IT basert på BCM litteratur. |
| Mål for gjenopprettingstid | Den maksimale tiden som tillattes brukt etter et avbrudd for å gjenopprette en IT-tjeneste. Tjenestenivået som tilbys under gjenoprettelse kan være lavere enn de normale målene for tjenestenivå. Målene for gjenopprettingstid per IT-tjeneste bør forhandles, avtales og dokumenteres. I DNB IT defineres dette tidspunktet som fra | Recovery Time Objective (RTO) | The maximum time allowed for recovery of an IT Service following an interruption. The Service Level to be provided may be less than normal Service Level Targets. Recovery Time Objectives for each IT Service should be negotiated, agreed and documented. In DNB IT this is defined as the time from decision to activate the continuity solution until the | Tilpasset DNB IT basert på norsk ordliste for ITIL v3 |

| | | | | |
|--------------------------------|--|--------------------------------|--|---|
| | og med beslutning om aktivering av en kontinuitetsløsning, til løsningen er aktivert i henhold til avtalt omfang. | | service level is in accordance with the agreed scope. | |
| Mål for gjenoppretting av data | <p>Gjenopprettingsmål kan beskrive en maksimal mengde data som kan gå tapt når tjenesten gjeninnføres etter et avbrudd.</p> <p>Mål for gjenoppretting uttrykkes som en tidslengde før svikt. For eksempel kan målet for gjenoppretting en dag støttes av daglige backups og inntil 24 timer med data har lov til å gå tapt. Målet for gjenoppretting for hver IT-tjeneste bør forhandles, avtales og dokumenteres. Målene bør så brukes som krav for tjenstedesignet og kontinuitetsplanen for IT-tjenester.</p> <p>Kan også benevnes med begrepet "backuphyppighet"</p> | Recovery Point Objective (RPO) | <p>The maximum amount of data that may be lost when Service is Restored after an interruption. Recovery Point Objective is expressed as a length of time before the Failure.</p> <p>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.</p> | Tilpasset DNB IT basert på norsk ordliste for ITIL v3 |
| Redundans | <p>En IT-tjeneste eller en konfigurasjonsenhets evne til å fortsette driften som den skal etter svikt i en komponent.</p> <p>Begrepet redundant kan også bety foreldet eller ikke lenger behov for.</p> <p>Redundante løsninger er en type kontinuitetsløsninger.</p> | Redundancy | <p>The ability of an IT Service or Configuration Item to continue to Operate correctly after Failure of a Component part.</p> <p>The term Redundant also has a generic meaning of obsolete, or no longer needed.</p> <p>Redundant solution is a type of continuity solutions.</p> | Tilpasset DNB IT basert på norsk ordliste for ITIL v3 |
| Robusthet | <p>En konfigurasjonsenhet eller en IT-tjeneste sin evne til å motstå feil eller deres evne til raskt å bli gjenopprettet etter en svikt. En armert/forsterket kabel vil for eksempel være motstandsdyktig mot feiling når den er utsatt for stor belastning.</p> | Resilience | <p>The ability of a Configuration Item or IT Service to resist Failure or to Recover quickly following a Failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress.</p> | Tilpasset DNB IT basert på norsk ordliste for ITIL v3 |
| Tilbakestillingsfasen | <p>Tilbakestillingsfasen er perioden fra en kontinuitetsløsning er tatt i bruk til en har tilbakestillt løsningen til normal drift. Etter at tjenesten er gjenopprettet, må en jobbe mot å</p> | Normalization phase | <p>The normalization phase is the period from a continuity solution is used to reset the solution to normal operation. After service is restored, one must work towards the return to normal</p> | Tilpasset DNB IT basert på BCM litteratur. |

| | | | | |
|-------------------------|--|-------------------------|--|--|
| | <p>gå tilbake til normal drift for å gå tilbake til akseptabelt risikonivå.</p> <p>Eventuelt må en definere en ny normal tilstand av drift.</p> <p>Å rekonstruere et bygg eller del av det kan være en del av tilbakestillingsfasen.</p> | | <p>operation to return to an acceptable level of risk. Alternatively, one must define a new normal state of operation.</p> <p>To reconstruct a building or part of it can be a part of the normalization phase.</p> | |
| Tilbakestillingsplan | Beskrivelse av hvordan normalisere tilbake til normal drift. Det vil si hvordan vi går tilbake til den originale driftsløsningen og/eller driftslokasjonen. | Normalization plan | Description of how to normalize back to normal operation. That is how we go back to the original operational solution and / or business location. | Tilpasset DNB IT basert på BCM litteratur. |
| Tilgjengelighet | <p>Konfigurasjonsenhetens eller IT-tjeneste evne til å yte dens avtalte funksjon og å unngå nedetid.</p> <p>Tilgjengelighet avgjøres av pålitelighet, vedlikeholdsevne, tjenesteevne, ytelse og sikkerhet. Tilgjengelighet beregnes normalt i prosentandeler. Utregningen baseres på avtalt tjenestetid og nedetid. Det anbefales å beregne virksomhetens tilgjengelighet ved å bruke målinger utført på tilgjengelighet av IT-tjenestene.</p> | Availability | <p>Ability of a Configuration Item or IT Service to perform its agreed Function when required.</p> <p>Availability is determined by Reliability, Maintainability, Serviceability, Performance, and Security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on Agreed Service Time and Downtime. It is Best Practice to calculate Availability using measurements of the Business output of the IT Service.</p> | Som definert i ITIL v3 ordliste (norsk og engelsk) |
| Tilgjengelighetsløsning | En løsning som øker tilgjengeligheten for en tjeneste, og da samtidig reduserer sannsynligheten for nedetid på en IT-tjeneste. | Availability solution | A solution to increase the availability of a service, and when at the same time reduces the likelihood of downtime on an IT service. | Tilpasset DNB IT basert på BCM litteratur. |
| Tilgjengelighetsstyring | Prosessen er ansvarlig for å definere, analysere, planlegge, måle og forbedre samtlige aspekter av IT-tjenesters tilgjengelighet. Tilgjengelighetsstyring er ansvarlig for å sikre at all IT- Infrastruktur, prosesser verktøy, roller etc. er passende for de avtalte mål for tjenestenivå. | Availability management | The Process responsible for defining, analysing, Planning, measuring and improving all aspects of the Availability of IT Services. Availability Management is responsible for ensuring that all IT Infrastructure, Processes, Tools, Roles etc are appropriate for the agreed Service Level Targets for Availability. | Som definert i ITIL v3 ordliste (norsk og engelsk) |