



Reikwijdte en verdere ontwikkeling: ITIL v3 update

Februari 2010

Inhoud

| | | |
|---|---|---|
| | Voorwoord | 3 |
| 1 | Inleiding | 3 |
| 2 | Doeleinden van de update | 3 |
| | 2.1 Binnen de reikwijdte | 3 |
| | 2.2 Buiten de reikwijdte | 4 |
| 3 | Beheer en structuur van het ontwikkelingsteam | 4 |
| 4 | Wijzigingscategorieën | 6 |
| | 4.1 Correctie | 6 |
| | 4.2 Helderheid | 6 |
| | 4.3 Consistentie | 6 |
| | 4.4 Diagrammen | 6 |
| | 4.5 Service Strategy | 6 |
| 5 | Indirecte wijzigingen | 7 |
| | 5.1 Andere publicaties | 7 |
| | 5.2 Kwalificatieregeling | 7 |
| | 5.3 Toepassingen van derden | 7 |
| | 5.4 Commerciële IT-providers onder ITIL | 7 |
| 6 | Vertaling van de kernbibliotheek | 7 |
| 7 | Belangrijkste projectmijlpalen | 7 |
| | Meer informatie | 7 |
| | Verklarende woordenlijst | 8 |

Voorwoord

Wat is ITIL®?

ITIL (IT Infrastructure Library) is wereldwijd de meest gangbare benadering van IT service management. ITIL biedt een samenhangend corpus van best practices die werden overgenomen uit zowel openbare als privésectoren uit verschillende landen. De ITIL-leidraad wordt ondersteund door een allesomvattende kwalificatieregeling, opleidingen door geaccrediteerde ATO's, en implementatie- en kwaliteitsbewakingstools. De processen voor best practices die in ITIL worden aangevoerd, worden onderschreven door de internationale norm voor IT service management, ISO/IEC 20000. ITIL is de enige consistente en allesomvattende documentatie van best practices voor IT service management en wordt gebruikt door honderden organisaties over de gehele wereld.

ITIL bestaat uit een reeks publicaties die als leidraad dienen bij het aanbieden van kwaliteitsdiensten in de IT-sector, en bij het creëren van een optimale IT-omgeving. ITIL werd ontwikkeld als antwoord op de toenemende afhankelijkheid van informatietechnologie die vele organisaties ondervinden nodig te hebben voor de realisatie van hun bedrijfsdoelstellingen. Dit heeft aanleiding gegeven tot een verhoogde vraag naar hoogkwalitatieve IT-dienstverlening.

ITIL werd het laatst bijgewerkt in 2007. De inhoud van de nieuwste update zal zeer binnenkort de ontwikkelingsfase bereiken. Tot de reeds overeengekomen wijzigingen werd beslist na een enquête onder de ATO's, een analyse van de wijzigingsverzoeken die aan The Stationery Office (TSO) werden overgemaakt, en het afronden van een onderzoek naar de reikwijdte van de leidraad.

Doel van dit document

In dit document wordt een overzicht gegeven van de benadering van de huidige update van de kernpublicaties van ITIL v3. Het biedt een schets van de reikwijdte, de planning en de beheerstructuur van het werk aan de update. Ook wordt getoond hoe de voorgestelde structuur en reikwijdte de verbeteringen zal verwezenlijken die door de ITIL Change Advisory Board werden aanbevolen. De CAB heeft alle problemen geanalyseerd die in het logboek werden gemeld tussen de publicatiedatum van versie 3 en november 2009. Ten slotte wordt een tentatief tijdschema gegeven voor de verdere ontwikkeling.

Dankbetuiging

De TSO en de Office of Government Commerce (OGC) wensen hun erkentelijkheid uit te drukken jegens de volgende personen en organisaties voor hun bijdrage aan het onderzoek naar de reikwijdte van de update van ITIL v3. Al deze participanten hebben tijd noch moeite gespaard om ervoor te zorgen dat de reikwijdte van de update rekening houdt met reële problemen in het bestaande materiaal en dat de ITIL best practices verbeterd werden. Tot deze participanten behoren:

- Gebruikers en opleidingsorganisaties die op de enquête hebben gereageerd
- Leden van de ITIL Change Advisory Board (Sharon Taylor, David Favelle, Kevin Holland, David Cannon, Ashley Hanna, Stuart Rance)
- Allen die in het controlelogboek aanmerkingen hebben gemaakt.

1 Inleiding

Op 8 november 2004 startte de OGC een project, dat zes maanden moest duren, om de reikwijdte en ontwikkelingsplannen te definiëren voor een vernieuwde versie van de ITIL-leidraad voor best practices. Bijgestaan door talrijke organisaties en individuele personen begon de OGC een uitgebreide publieke consultatieronde om wereldwijd naar de mening van ITIL-gebruikers, -verkopers en -trainers te vragen. De consultatieronde leverde het projectteam een gedroomd inzicht op in de zienswijzen die leven in de ITSM-gemeenschap. Er was een sterke consensus, en een samenvatting van de bevindingen vormde de grondslag van wat ITIL versie 3 zou worden. Het basisdocument werd in juni 2006 gepubliceerd.

Wij menen dat de fundamentele behoeften van de markt sedertdien geen significante wijzigingen hebben ondergaan. Sinds de publicatie in mei 2007 heeft de ITSM-gemeenschap evenwel ruimschoots de tijd gehad ITIL v3 in de praktijk te testen en is de OGC enige terechte kritiek voorgelegd. Honderden aanmerkingen werden in het logboek genoteerd op de best-management-practice website (www.best-management-practice.com). Na analyse van deze kritiek en van opmerkingen, van trainers en gebruikers, die werden doorgegeven aan de OGC, de TSO en de APMG, besloten de ITIL Change Advisory Board (CAB) en de OGC dat de efficiëntie en bruikbaarheid van ITIL baat zou hebben bij een update van versie 3.

2 Doeleinden van de update

De hoofddoelen van het updateproject voor ITIL v3 zijn:

- Het wegwerken van fouten en inconsistenties in de tekst en diagrammen, zowel in de inhoud als in de presentatie
- Het verbeteren van de publicatie door een antwoord te bieden op de aanmerkingen uit het logboek, zoals geanalyseerd en aanbevolen door de CAB en goedgekeurd door de OGC. Deze hebben voornamelijk betrekking op duidelijkheid, consistentie, correctheid en volledigheid
- Het verwerken van suggesties tot wijziging, gemaakt door trainers, om het aanleren van ITIL makkelijker te maken
- Het opnieuw bekijken van de Service Strategy publicatie om ervoor te zorgen dat de concepten worden uitgelegd op een zo heldere, beknopte en toegankelijke manier als mogelijk is. Het is niet in het minst de bedoeling de concepten te simplificeren; veeleer moet de uiteenzetting van ideeën worden verbeterd.

Er zullen geen nieuwe concepten of practices worden geïntroduceerd; evenmin zullen er bestaande worden geschrapt. Waar toch nieuwe inhoud wordt opgenomen, dient deze uitsluitend de volledigheid ten goede te komen, of een onevenwicht in de mate van detailinformatie recht te trekken, of als onderdeel van een herstructurering t.b.v. de consistentie.

2.1 Binnen de reikwijdte

- Inconsistenties in de inhoud van de vijf boeken verhelpen:
 - De rollen moeten over alle boeken consistent worden gemaakt, waarbij erop moet worden toegezien dat bepaalde activiteiten aan slechts één rol worden toegewezen
 - Verduidelijken dat de organisatorische structuren die als voorbeeld worden gegeven indicatief zijn bedoeld, en niet prescriptief

- De leidraad herstructureren zodat de vijf publicaties allemaal op dezelfde manier zijn georganiseerd:
 - Er moet voor worden gezorgd dat voor elk proces doeleinden, een intentie en objectieven bestaan
 - Bekijken hoe de processen worden behandeld en ervoor zorgen dat de behandeling van alle processen op een gelijkvormige manier gebeurt
- Erop toezien dat op alle relevante plaatsen de boeken in overeenstemming zijn met de leidraden in MSP™, M_o_R®, PRINCE2® en P3O®.
- Heldere uitleg en beschrijvingen geven van de rollen en verantwoordelijkheden
- Het gebruik van definities uit de verklarende woordenlijst over de vijf titels standaardiseren. Ervoor zorgen dat de uitleg in de tekst overeenstemt met die in de verklarende woordenlijst
- De verklarende woordenlijst bijwerken rekening houdend met de aanmerkingen in het controlelogboek
- De definities en het gebruik van de rollen van Product Manager en Service Owner nader onderzoeken

- De rol van service catalogue manager moet in Service Operation zijn opgenomen
- De inhoud uitlijnen op de bijgewerkte stijlgids van de OGC.

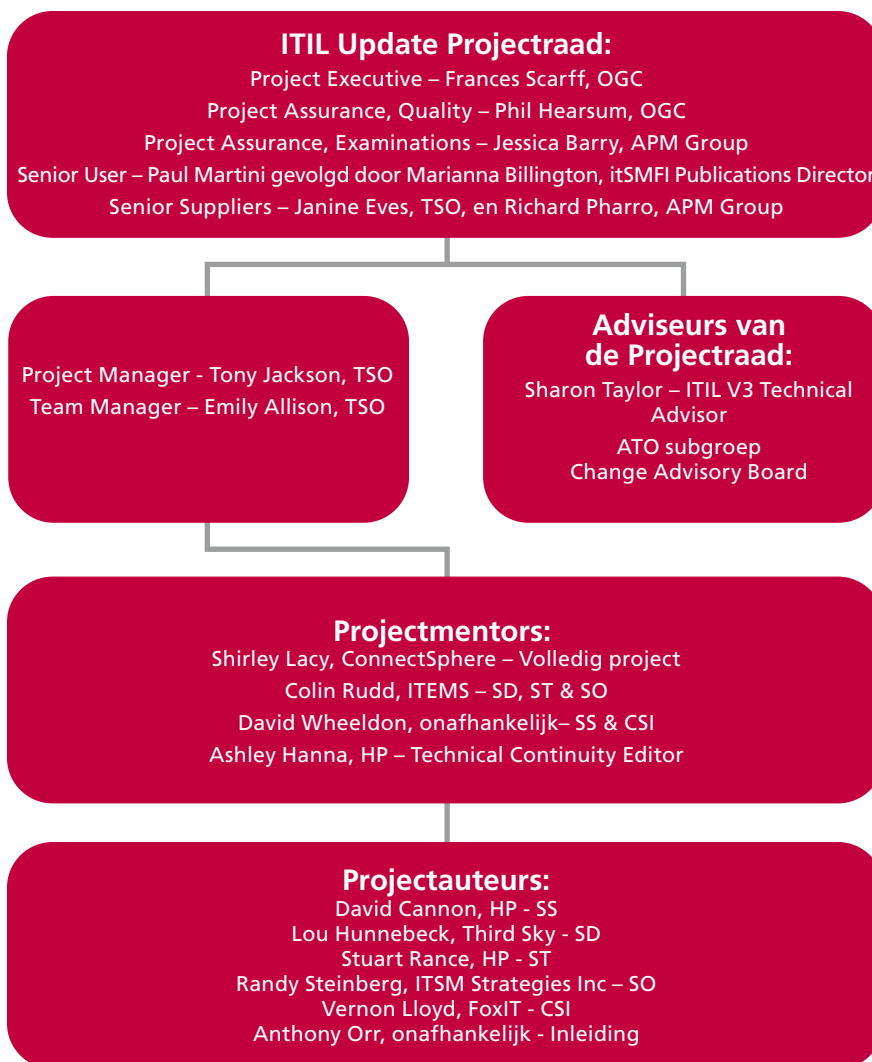
2.2 Buiten de reikwijdte

Alle wijzigingen die het huidige gebruik van ITIL zouden ondergraven, zowel zoals gebruikt door organisaties als door individuele personen aan wie een ITIL-kwalificatie werd toegekend en die momenteel van de methode gebruik maken in hun onderneming.

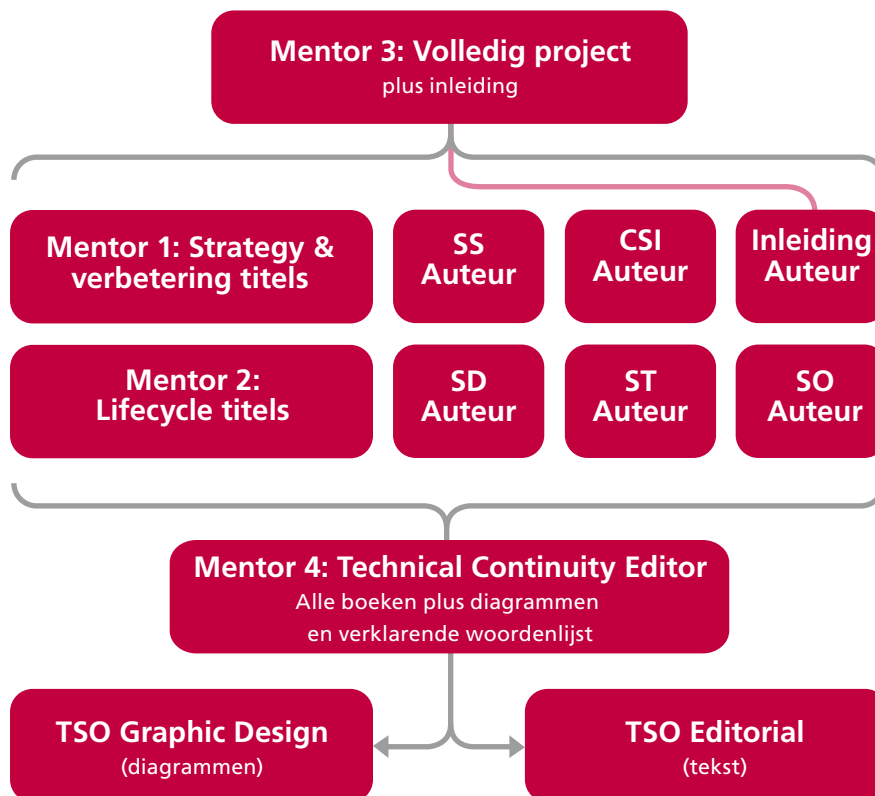
3 Beheer en structuur van het ontwikkelingsteam

Voor de ontwikkeling van de vernieuwde v3 in 2006 werd een model gebruikt waarin de auteurs werden begeleid door mentors. Dit model zal ook voor de update worden gebruikt, met auteurs die samenwerken met mentors, en verslag uitbrengen bij de Projectraad.

De beheerstructuur is als volgt:



Er werden auteurs aangeworven via het Call for Participants document. Voor elk boek zal één auteur worden aangewezen, en mentors zullen aan een of meer boeken worden toegewezen, vaak met uiteenlopende verantwoordelijkheden, om compatibiliteit, overeenstemming en consistentie te verzekeren. In het diagram hieronder ziet u de relaties tussen deze teamleden.



De mentors spelen in deze structuur een belangrijke rol. Zij moeten erop toezien dat de bijgewerkte boeken onderling consistent zijn. Daarom werd de functie van mentor ingevuld door leden te inviteren uit het oorspronkelijke ontwikkelingsteam voor v3. Alle betrokken personen doen verslag via de toegewezen boek- of continuïteitsmentor aan de mentor voor het hele project.

Voor elk boek zullen aparte werkpakketten worden aangemaakt. Daarin wordt een productbeschrijving opgenomen en een gedetailleerde reikwijdte, met inbegrip van een toepasselijke lijst van punten waarvoor de CAB een oplossing heeft gevraagd.

De producten zullen worden geëvalueerd door de Review Group en op hun gebruiksgeschiktheid beoordeeld. Concreet betekent dit dat wordt nagegaan of zij in overeenstemming zijn met de productbeschrijving en op alle aangehaalde punten een bevredigend antwoord bieden. De Review Group moet representatief zijn voor de gehele ITIL-gemeenschap en zal bestaan uit:

- Gebruikers uit kleine, middelgrote en grote ondernemingen uit de openbare en privésector
- Verkopers
- Consultants

- Opleidingsorganisaties
- Internationale revisoren

Ook de aanstelling van revisoren gebeurde via het *Call for Participants* document (www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf) met de bedoeling een evenwichtige en representatieve Review Group op te zetten. Aan individuele personen kan worden gevraagd commentaar te geven op ideeën, voorstellen, samenvattingen of partiële producten. Ook zullen voor elk van de zes boeken twee formele evaluaties worden gemaakt. Om het even wie kan worden verzocht om een grondige beoordeling van één bepaald boek, of van de hele reeks indien het specifiek om de consistentie gaat. Zodra de kernpublicaties zijn afgewerkt, zal de Inleiding ermee in overeenstemming worden gebracht. Dit kan niet vroeger gebeuren aangezien de Inleiding in haar geheel een afgeleide is. De Inleiding zal twee evaluatierondes doorlopen.

4 Wijzigingscategorieën

Het projectmandaat (www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf) bestaat uit het corrigeren van fouten, wegwerken van inconsistenties en verbeteren van helderheid en structuur. De werkinstructies die aan elke auteur zullen worden overhandigd, zullen een lijst en een gedetailleerde beschrijving bevatten van elk relevant punt uit het controlelogboek en de aanbevelingen van de CAB. Meer algemene opmerkingen – bijvoorbeeld uit de enquête van de ATO – zullen in een briefing door de mentors worden behandeld. Het wordt waarschijnlijk geacht dat de auteurs tijdens hun werk aan de verschillende punten in het materiaal op nieuwe problemen zullen stuiten. Wij verwachten dat zij ook deze zullen aanpakken. Zij kunnen zich daarbij tot hun mentor(s), de CAB of de revisoren richten voor hun mening en verder advies.

Vele van de in het logboek genoteerde aanmerkingen betroffen tikfouten of vergissingen. Alle onweerlegbare fouten werden voor wijziging voorgelegd bij de TSO Editorial, zodat het startpunt voor de ontwikkeling van de update een schone versie is van het v3 Word-document waaruit alle evidente fouten zijn weggewerkt. De TSO Editorial heeft ook ingegrepen in het excessieve en inconsistente gebruik van beginhoofdletters voor veel van de termen, en een herziene verklarende woordenlijst bijgevoegd waarin alle wijzigingen werden opgenomen waartoe door de CAB werd besloten.

Andere punten voor het ontwikkelingsteam vallen in de volgende categorieën:

4.1 Correctie

Evidente fouten zullen worden rechtgezet.

4.2 Helderheid

De nieuwe auteur staat ervoor in dat dergelijke passages makkelijker te begrijpen zijn en vrij van dubbelzinnigheden of verwarrende uitspraken en verwijzingen. Er zullen ook richtlijnen worden uitgevaardigd over het schrijven van internationaal Engels (het weze opgemerkt dat dit niet gelijkstaat aan Amerikaans Engels). Hiermee bedoelen we gewoon Engels (waarbij de voorkeur wordt gegeven aan uitgangen op -ize als ook een spelling op -ise voorkomt) dat niet alleen begrepen wordt door moedertaalsprekers van het Engels, maar ook door mensen die het Engels als omgangstaal gebruiken in het bedrijfsleven, of het Engels als tweede taal spreken. In het algemeen betekent dit dat ongewone woorden moeten worden vermeden, of ongebruikelijke betekenissen van gewone woorden, of ook idiomatisch taalgebruik en te lange zinnen. Zodra dit het geval is, wordt ook de vertaling makkelijker.

4.3 Consistentie

In de bestaande boeken worden op vele plaatsen consistentieproblemen aangetroffen. Hoewel tijdens de ontwikkeling van versie 3 voor alle boeken een gemeenschappelijke structuur werd gecreëerd, bestaan er inconsistenties in de volledigheid en de behandeling zelf van beschrijvingen van best practices, functies, processen, rollen en activiteiten die moeten worden weggewerkt.

Een van de belangrijker punten van kritiek is dat v3 niet genoeg uitleg geeft bij de rollen, en dat het weinige wat erover gezegd wordt, fragmentarisch is. Er zal worden verduidelijkt dat ITIL geen definitieve functietitels opgeeft maar alleen rollen, en dat de vermelde organisatorische structuren indicatief zijn en allerminst prescriptief. De rollen zullen consistent worden gemaakt over alle

boeken heen, en activiteiten mogen aan slechts één rol worden toegewezen. De beschrijving van de rollen en de mate waarin in detail wordt getreden, moeten consistent worden gemaakt.

De processen moeten duidelijk worden geïdentificeerd, en elk proces moet op een consistente manier worden beschreven. Er mag hooguit één locatie (de meest geschikte) zijn waar elk proces gedetailleerd wordt beschreven; op alle andere plaatsen moet naar deze beschrijving worden verwezen.

Inconsistenties in de definities van termen moeten worden weggewerkt; de definities moeten in overeenstemming worden gebracht met de verklarende woordenlijst. Voorts moeten de beschrijvingen van concepten of processen in ITIL consistent worden gemaakt met hun behandeling op andere plaatsen in de OGC best practices. Bijvoorbeeld moet het risicomanagement in ITIL worden uitgelijnd met de M_o_R®.

Volledigheid vormt een probleem op zichzelf, en wordt aangepakt als onderdeel van de consistentie. Dit gaat niet over de toevoeging van nieuwe concepten. Het valt onder de verantwoordelijkheid van de auteurs en mentors ervoor te zorgen dat elk onderwerp niet gedetailleerder dan nodig wordt besproken, en dat vergelijkbare items – rolbeschrijvingen, processen enz. – allemaal worden behandeld en dit met een vergelijkbare mate van detailconsistentie over alle boeken heen.

Samengevat betekent dit dat de auteur alle fouten of inconsistenties wegwerkt wat betreft de gedetailleerdheid of de hoeveelheid tekst, tabellen en diagrammen, en hiervoor wijzigingen aanbrengt of materiaal toevoegt of verwijdert zoals aangewezen. De mentors en de redacteur die instaat voor de technische continuïteit zullen hierbij instaan voor de consistentie van de wijzigingen over hele reeks.

4.4 Diagrammen

Hier en daar staan er fouten in de diagrammen, of spreken zij elkaar of de tekst tegen, of wordt er in de tekst niet naar verwezen, of worden zij overgenomen in een ander boek maar dit in een andere vorm. De auteurs zullen samenwerken met de redacteur die instaat voor de technische continuïteit om ervoor te zorgen dat alle diagrammen volgens gemeenschappelijke standaarden worden uitgetekend, consistent zijn, en dat ernaar verwezen wordt in de tekst. Als onderdeel van het verbeteren van de helderheid kunnen sommige diagrammen worden gewijzigd, verwijderd of toegevoegd.

4.5 Service Strategy

Er werd ons meegedeeld dat *Service Strategy* door de lezers veel moeilijker wordt gevonden dan de andere boeken. Hoewel de OGC aan de auteurs van versie 3 had gevraagd om een helder en beknopt internationaal Engels te gebruiken, blijft hier ruimte voor verbetering in de update.

Lezen en begrijpen zijn twee verschillende aspecten in de perceptie van een moeilijke tekst. Van alle boeken in v3 bevatte *Service Strategy* de grootste hoeveelheid nieuw materiaal. Dat bestond onder andere uit heel wat bedrijfsgerelateerde concepten die destijds voor vele lezers nieuw waren maar onderhand in brede kring zijn doorgedrongen en geaccepteerd. Toch vinden vele respondenten nog steeds dat *Service Strategy* te wijdlopig is en niet instructief genoeg, dat de processen niet helder worden geïdentificeerd, en dat de behandeling van de stadia voor de formulering van een strategie die uitmondt in de specificatie van IT-diensten, baat zou hebben bij een verduidelijking. Om die reden zal de OGC de auteur van de update van *Service Strategy* meer dan de andere auteurs de vrijheid laten om de tekst te verhelderen en de presentatie aan te scherpen.

Dit werk zal zorgvuldig worden nagekeken, en er zullen geen wijzigingen worden aanvaard die niet als verbeteringen worden beschouwd. Het kan mogelijk niet genoeg worden herhaald dat alles wat de OGC verlangt van deze update een verbetering is van de presentatie en het exposé van *Service Strategy*, en vandaar de bruikbaarheid ervan – en allerminst een simplificatie van de concepten.

5 Indirecte wijzigingen

Nogal wat mensen maken zich misschien zorgen over de mate waarin de wijzigingen aan ITIL andere publicaties of de kwalificatieregeling zullen beïnvloeden, of over de invloed ervan op toepassingen en diensten die op ITIL zijn gebaseerd. De impact ervan is hoogstwaarschijnlijk miniem.

5.1 Andere publicaties

Verbeteringen in de centrale teksten zullen het eerst zichtbaar worden in de *Inleiding*, en dit als onderdeel van dit project. Later zullen ook andere titels in overeenstemming worden gebracht met de bijgewerkte ITIL. Er bestaat hiervoor op dit ogenblik geen tijdschema. Het wordt niet verwacht dat er door de wijzigingen aan ITIL die het gevolg zijn van de update in de huidige v3-publicaties ernstige fouten zouden optreden. Een reden voor herziening zou de verbetering zijn van afgeleide werken wat betreft hun helderheid, consistentie, verbeterde definities en toevoeging van de nieuwste diagrammen.

5.2 Kwalificatieregeling

Van sommige wijzigingen wordt verwacht dat zij ITIL makkelijker aan te leren zullen maken; deze zullen geleidelijk in de lesmaterialen worden opgenomen. Het is niet de bedoeling dat door de update de kwalificatiestructuur wordt gewijzigd. Er zouden slechts kleine wijzigingen zijn vereist aan de syllabi en examens. In de examens wordt immers het begrip van de concepten en best practices gepeild, en aan deze wordt niets veranderd.

5.3 Toepassingen van derden

Er bestaan heel wat softwareproducten, zoals toepassingen voor de helpdesk, die een realisering zijn van ITIL-processen. Opnieuw wordt niet verwacht dat er door de wijzigingen in de update bestaande producten niet langer in overeenstemming zouden blijken met ITIL. De leveranciers van deze producten zullen zelf uitmaken of zij er baat bij hebben bepaalde wijzigingen door te voeren.

5.4 Commerciële IT-providers onder ITIL

IT-providers die volgens de ITIL-leidraad werken zouden van de wijzigingen geen invloed mogen ondervinden. Misschien raken sommige problemen opgelost voor ze, bijvoorbeeld waar in vroegere versies van ITIL onvoldoende informatie werd gegeven, waardoor zij nu hun dienstverlening kunnen verbeteren. De klanten zullen niet de minste invloed ondervinden.

6 Vertaling van de kernbibliotheek

De OGC en het projectteam zouden willen dat het resultaat van het updateproject zo snel mogelijk in een voldoende aantal talen wereldwijd beschikbaar wordt gemaakt. De verklarende woordenlijst vormt hierbij de hoeksteen waarop alle vertalingen zich dienen te baseren. Wegens het voortdurende streven naar consistentie in de definitie van termen is het onvermijdelijk dat sommige definities toch nog zullen worden gewijzigd. Het is daarom eerst en vooral belangrijk een herziene verklarende woordenlijst ter beschikking te stellen voor elke taal waarin ITIL tot nog toe werd gepubliceerd. Op langere termijn zullen alle boeken in overeenstemming worden gebracht met de herziene woordenlijst en de nieuwe Engelse tekst.

7 Belangrijkste projectmijlpalen

De opgegeven data zijn als voorlopig te beschouwen.

| | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| Mandaat gepubliceerd | Augustus 2009 |
| Oproep participanten | November 2009 |
| Aanstelling auteurs en mentors | November/December 2009 |
| Eerste ontwikkelingsworkshop | Januari 2010 |
| Publicatie van vijf kerntitels | Richtdatum Eerste kwartaal van 2011 |

Meer informatie

Projectmandaat voor update ITIL v3

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf

Oproep participanten

www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf

FAQ

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Update_FAQs_Oct09.pdf

Over de voortgang van het updateproject zal regelmatig worden bericht op: www.best-management-practice.com

Verklarende woordenlijst

| | |
|--------|--|
| APMG | APM Group, officiële erkenningsinstantie voor de kwalificatieregeling van ITIL |
| ATO | Accredited Training Organization |
| CAB | Change Advisory Board |
| CSI | Continual Service Improvement boek |
| IEC | Internationale Elektrotechnische Commissie |
| ISO | International Standards Organization |
| IT | informatietechnologie |
| ITIL® | IT Infrastructure Library® |
| ITSM | IT service management |
| itsMFI | IT Service Management Forum International |
| M_o_R® | Management of Risk, OGC Best Practice |
| OGC | Office of Government Commerce, eigenaars van ITIL |
| SD | Service Design boek |
| SO | Service Operation boek |
| SS | Service Strategy boek |
| ST | Service Transition boek |
| TSO | The Stationery Office, officiële uitgever van ITIL |
| v3 | (ITIL) versie 3 |

OGC helpdesk

De klanten van OGC kunnen voor meer informatie steeds contact opnemen met de centrale helpdesk van OGC.

Via de helpdesk kunnen uw vragen ook worden doorgegeven aan de aangewezen tweedelijnsupport. Wij helpen u graag verder.

De helpdesk is beschikbaar van maandag tot vrijdag, van 9 u tot 17 u

tel: +44 0845 000 4999

e-mail: ServiceDesk@ogc.gsi.gov.uk

web: www.ogc.gov.uk

© Copyright TSO 2010

- Het OGC logo is een geregistreerd handelsmerk van de Office of Government Commerce.
- Het OGC logo® is een geregistreerd handelsmerk van de Office of Government Commerce in het Verenigd Koninkrijk.
- ITIL® is een geregistreerd handelsmerk van de Office of Government Commerce in het Verenigd Koninkrijk en andere landen.
- IT Infrastructure Library® is een geregistreerd handelsmerk van de Office of Government Commerce in het Verenigd Koninkrijk en andere landen.
- M_o_R® is een geregistreerd handelsmerk van de Office of Government Commerce in het Verenigd Koninkrijk en andere landen.
- PRINCE2™ is een handelsmerk van de Office of Government Commerce
- P3O™ is een geregistreerd handelsmerk van de Office of Government Commerce
- Het Swirl logo™ is een handelsmerk van de Office of Government Commerce.