

DAFTAR ISTILAH

<i>Framework</i>	: Kerangka kerja atau kumpulan fungsi-fungsi yang disusun agar kerja lebih seragam dan terarah..
<i>IT Service Management</i>	: Sebuah kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi untuk memberikan sebuah nilai (<i>value</i>) kepada pelanggan dalam bentuk sebuah layanan
Diagram RACI	Diagram yang digunakan untuk seluruh aktivitas atau otorisasi keputusan yang harus diambil dalam suatu organisasi yang dikaitkan dengan seluruh pihak atau posisi yang terlibat
<i>Input</i>	Masukan
<i>Output</i>	Keluaran