

## Daftar Istilah

Pemasok	Individu atau perusahaan (baik dalam skala besar atau kecil) yang memiliki kemampuan untuk menyediakan kebutuhan individu atau perusahaan lain.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library, yaitu seperangkat konsep yang memberikan deskripsi rinci sejumlah praktik penting TI dan menyediakan daftar komprehensif tugas dan prosedur yang didalamnya setiap organisasi dapat menyesuaikan dengan kebutuhannya sendiri.
Service Design	Proses perubahan bisnis dapat didefinisikan sebagai: "Desain layanan TI yang tepat dan inovatif, termasuk desain arsitektur, proses, kebijakan dan dokumentasi, untuk mempertemukan kebutuhan bisnis saat ini dan masa depan yang telah disepakati.
Standar	Kesepakatan yang telah didokumentasikan yang di dalamnya terdiri antara lain mengenai kriteria-kriteria yang akurat yang digunakan sebagai peraturan, petunjuk, atau definisi-definisi tertentu untuk menjamin suatu barang, produk, proses, atau jasa sesuai dengan yang telah dinyatakan.
Evaluasi	Proses sistematis dari mengumpulkan, menganalisis, hingga interpretasi (menafsirkan) data atau informasi yang diperoleh.
Komprehensif	Suatu hal yang bermaksud untuk menerima dengan baik.
Validasi	Konfirmasi melalui pengujian dan pengadaan bukti yang objektif bahwa persyaratan tertentu untuk suatu maksud telah dipenuhi.

Reliabilitas	Konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur
<i>Best Practice</i>	Implementasi suatu konsep/teknologi yang banyak dipakai oleh individual maupun organisasi.
Responden	Objek suatu penelitian yang dijadikan bahan untuk pengumpulan bukti.
Kuisisioner	Suatu alat bukti untuk melakukan penilaian.
<i>Framework</i> atau kerangka kerja	Suatu struktur konseptual dasar yang digunakan untuk memecahkan atau menangani suatu masalah kompleks
<i>Level Maturity</i>	Tingkatan untuk mencapai suatu kematangan proses.