

## DAFTAR ISTILAH

<i>ITSM</i>	:	Disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana mengelola siklus hidup layanan teknologi informasi (TI) di suatu organisasi TI.
<i>Framework</i>	:	Kerangka kerja atau kumpulan fungsi-fungsi yang disusun agar kerja lebih terarah.
<i>Stakeholder</i>	:	Kelompok atau individu yang dukungannya diperlukan demi kesejahteraan dan kelangsungan hidup organisasi.
<i>IT Service</i>	:	Solusi TI yang diberikan dan disediakan oleh penyedia kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal organisasi.
<i>IT Infrastructure</i>	:	Sekumpulan perangkat keras, lunak, data, informasi, dan jaringan yang dimiliki organisasi untuk mendukung layanan TI yang disediakan.
<i>Capability Level</i>	:	Level yang menggambarkan tingkat kapabilitas TI pada suatu organisasi.
<i>Configuration Item</i>	:	Konfigurasi setiap item layanan TI pada manajemen konfigurasi