

## DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman pertama kali digunakan
<i>Event Management</i>	: Proses kerangka kerja untuk mengelola dan mengendalikan kejadian yang terjadi pada infrastruktur ITIL	12
<i>User Experience</i>	: Pengalaman keseluruhan pengguna saat berinteraksi dengan jaringan atau layanan	13
<i>Mean Time Between Failures</i>	: Rata-rata waktu antara kegagalan pada sistem atau perangkat	14
<i>Mean Time to Repair</i>	: Rata-rata waktu yang diperlukan untuk memperbaiki perangkat atau sistem yang gagal	15
<i>Service Level Agreement</i>	: Perjanjian antara penyedia dan pelanggan yang menetapkan kualitas layanan yang harus dipenuhi	29