

DAFTAR ISTILAH

<i>IT governance</i>	Struktur dari hubungan dan proses yang mengarahkan dan mengatur organisasi dalam rangka mencapai tujuannya dengan memberikan nilai tambah dari pemanfaatan TI serta menyeimbangkan risiko dibandingkan dengan hasil yang diberikan TI dan prosesnya
<i>Best practice</i>	Kegiatan atau proses yang telah terbukti berhasil digunakan oleh beberapa organisasi dan menjadi standar atau acuan.
<i>IT service management</i>	Metode pengelolaan sistem teknologi informasi (TI) yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan.
<i>Iterative dan Incremental</i>	Proses pengembangan perangkat lunak yang dibagi kedalam beberapa fase, pada setiap fase tersebut dilakukan secara berulang yang diharapkan di setiap tahap tersebut terdapat beberapa perbaikan yang menuju kepada kematangan perangkat lunak yang dikembangkan.
<i>Multitier</i>	Pembagian arsitektur aplikasi kedalam beberapa bagian fungsional yang terisolasi. Biasanya aplikasi multitier memiliki pembagian diantaranya <i>presentation tier</i> , <i>business logic tier</i> dan <i>database tier</i> .
<i>Java Enterprise Edition</i>	Bagian dari pemrograman java yang digunakan untuk pengembangan aplikasi berskala <i>enterprise (multiuser enterprise edition)</i> .
<i>Framework</i>	Kerangka Kerja atau kumpulan fungsi-fungsi yang disusun agar kerja lebih seragam dan terarah
<i>Service design</i>	Panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan <i>best practice</i> mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. <i>Service Design</i> berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan.

Template dokumen Dokumen yang dapat digunakan berulang-ulang. Biasanya digunakan ketika sering memakai suatu *format* tertentu dengan pola serupa pada beberapa dokumen.