

DAFTAR ISTILAH

Mainframe	istilah teknologi informasi dalam bahasa Inggris yang mengacu kepada kelas tertinggi dari komputer yang terdiri dari komputer-komputer yang mampu melakukan banyak tugas komputasi yang rumit dalam waktu yang singkat.
Aplikasi open source	software yang dapat di miliki dengan cara mengambil / mendownload secara gratis dari internet, yang kode softwarena di publikasikan ke publik atau pengguna internet
Helpdesk	sistem manajemen untuk membantu menangani kebutuhan customer/ user terkait dengan pertanyaan, pelayanan, support teknis, atau komplain terhadap produk dan jasa tertentu.
User request	permintaan user terkait dengan layanan yang disediakan
Incident ticket	komplain atau permintaan <i>user</i> yang timbul karena adanya fungsi yang tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya pada suatu layanan
<i>Overhead</i>	batas atas kemampuan suatu produk
<i>Stakeholders</i>	kelompok atau individu yang dukungannya diperlukan demi kesejahteraan dan kelangsungan hidup organisasi
<i>Framework</i>	sebuah tools atau alat yang berfungsi untuk membantu sebuah pekerjaan secara <i>general</i>
<i>Configuration item</i>	komponen infrastruktur IT yang dikelola untuk mendukung layanan TI
<i>Mandatory</i>	wajib dilakukan atau diinputkan
<i>Tier</i>	tingkatan dari sebuah struktur