

## DAFTAR ISTILAH

<i>Event</i>	Setiap kejadian yang terlihat atau terdeteksi yang mempengaruhi pengelolaan infrastruktur TI
<i>Problem</i>	Penyebab dari satu atau lebih suatu insiden.
<i>Best Practice</i>	Sekumpulan aktivitas atau proses-proses yang telah teruji dan terbukti sukses yang digunakan oleh banyak perusahaan
Eskalasi	Aktivitas penanganan problem atau insiden yang membutuhkan tambahan sumber daya untuk memenuhi target penyampaian layanan.
<i>Threshold</i>	Batas nilai atau kondisi yang akan menyebabkan munculnya peringatan
<i>Maturity</i>	Ukuran kehandalan, efisiensi dan efektivitas proses, fungsi serta organisasi.
<i>Self-assessment</i>	Pemeriksaan dan analisis dilakukana oleh pihak manajemen sendiri untuk memeriksa sebuah standar atau kumpulan guidelines telah diterapkan, didokumentasikan dengan akurat dan target efisiensi serta efektivitas telah tercapai