

## DAFTAR ISTILAH

- ITSM** : Disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana mengelola siklus hidup layanan teknologi informasi (TI) di suatu organisasi TI.
- EA** : kegiatan pengorganisasian data yang digunakan dan dihasilkan oleh *enterprise* atau organisasi yang mencakup proses bisnisnya.
- Framework** : Kerangka kerja atau kumpulan fungsi-fungsi yang disusun agar kerja lebih terarah.
- Stakeholder** : Kelompok atau individu yang dukungannya diperlukan demi kesejahteraan dan kelangsungan hidup organisasi.
- IT Service** : Solusi TI yang diberikan dan disediakan oleh penyedia kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal organisasi.
- Perancangan  
Arsitektur** : Pengembangan dan pemeliharaan dari kebijakan TI, strategi, arsitektur, desain, dokumen, perencanaan, dan proses untuk kegiatan implementasi dan peningkatan terhadap layanan dan solusi TI yang sesuai di seluruh bagian organisasi.
- Blueprint** : Cetak biru dari rancangan yang dirumuskan dengan tujuan memberikan arahan terhadap kegiatan organisasi secara berkesinambungan.
- IT  
Infrastructure** : Sekumpulan perangkat keras, lunak, data, informasi, dan jaringan yang dimiliki organisasi untuk mendukung layanan TI yang disediakan.
- Service  
Catalog** : Layanan-layanan TI yang saat ini ada dan tersedia bagi pelanggan.
- Service  
Pipeline** : Layanan-layanan TI yang ada dalam tahap perencanaan untuk pengembangannya ke depan.