

## DAFTAR ISTILAH

<i>Information Technology Service Management</i>	Manajemen dari semua proses yang bekerja sama untuk memastikan kualitas layanan, sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan.
<i>Sistem Monitoring</i>	kumpulan sistem yang memiliki fitur informatif yang memberikan informasi mengenai apa saja yang terjadi dengan sistem yang dipantau.
<i>business enabler</i>	Peran TI sebagai <i>enabler</i> dalam proses bisnis.
<i>Simple Network Management Protocol</i>	Sebuah protokol yang dirancang untuk memberikan kemampuan kepada pengguna untuk memantau dan mengatur peralatan manajemen jaringan secara sistematis dari jarak jauh atau dalam satu pusat control
<i>Blueprint</i>	Kerangka kerja terperinci (arsitektur) sebagai landasan dalam pembuatan kebijakan yang meliputi penetapan tujuan dan sasaran, penyusunan strategi, pelaksanaan program dan fokus kegiatan serta langkah-langkah atau implementasi yang harus dilaksanakan oleh setiap unit di lingkungan kerja.
<i>Service Level Agreement</i>	Kesepakatan tingkat layanan antara penyedia layanan TI, dalam hal ini Direktorat SISFO, dengan pelanggan, dalam hal ini pengguna layanan TI.
<i>Troubleshooting</i>	Suatu proses mengidentifikasi, mencari dan memperbaiki permasalahan yang muncul dalam hal ini suatu permasalahan komputer.
<i>Stakeholder</i>	Orang-orang yang berkepentingan dalam sistem.
<i>Benchmarking</i>	Suatu proses yang biasa digunakan dalam manajemen atau umumnya manajemen strategis, dimana suatu unit/bagian/organisasi mengukur dan

	membandingkan kinerjanya terhadap aktivitas atau kegiatan serupa unit/bagian/organisasi lain yang sejenis baik secara internal maupun eksternal.
<i>continuous improvement</i>	Usaha-usaha berkelanjutan yang dilakukan untuk mengembangkan dan memperbaiki produk, pelayanan, ataupun proses.
<i>Network traffic</i>	Semua informasi berupa paket-paket data yang ada di lalu lintas jaringan.
<i>Ticketing</i>	<i>Ticket</i> untuk keperluan komplain masalah, saran dan kritik tentang Layanan dan Sumber Daya yang diberikan organisasi.
Pemeliharaan Aset	Kegiatan untuk memelihara atau menjaga aset dan mengadakan perbaikan atau penyesuaian/penggantian yang diperlukan agar terdapat suatu keadaan operasi produksi yang memuaskan sesuai dengan apa yang direncanakan.
<i>Acceptance test</i>	Tes yang dilakukan untuk menentukan apakah persyaratan spesifikasi atau kontrak terpenuhi.