

Glossary

Terms used in this space.

- [Customers and Users](#)
- [Incident](#)
- [Jacobs University Employee](#)
- [Jacobs University Guest](#)
- [Jacobs University Member](#)
- [Jacobs University Student](#)
- [Jacobs University Visitor](#)
- [Key Performance Indicator](#)
- [Known Error](#)
- [KPI](#)
- [Problem](#)
- [Service Catalogue](#)
- [Service Customer](#)
- [Service Delivery](#)
- [Service Description](#)
- [Service Level Agreement](#)
- [Service Owner](#)
- [Service Portfolio](#)
- [Service Provider](#)
- [Service Support](#)
- [Service User](#)
- [SLA](#)