

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS1

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Manajemen tidak mengenali kebutuhan untuk sebuah proses untuk tingkat pelayanan teridentifikasi. Akuntabilitas dan tanggungjawab untuk memonitor tidak ada.
1 Initial	Ada kesadaran terhadap kebutuhan untuk mengatur tingkat layanan, tetapi prosesnya informal dan raktif. Tanggungjawab dan akuntabilitas untuk mendefinisikan dan mengatur pelayanan tidak didefinisikan. Jika ada pengukuran performasi, maka kualitasnya tidak mencapai sasaran yang tepat. Pelaporan bersifat informal, jarang dan tidak konsisten.
2 Repeatable but Intuitive	Terdapat dokumen SLA, tetapi bersifat informal dan tidak ditinjau ulang. Pelaporan tingkat layanan tidak lengkap dan terkadang tidak relevan atau tepat untuk pengguna. Pelaporan tingkat layanan tergantung pada kemauan dan kemampuan individu manajer. Koordinator tingkat layanan diberi penugasan dengan jelas namun dengan otoritas yang terbatas. Jika proses untuk memenuhi tingkat layanan ada, maka proses tersebut bersifat sukarela dan tidak dipaksakan.
3 Defined Process	Tanggung jawab terdefiniskan dengan baik, namun dengan otoritas yang diserahkan pada pegawai. Proses pembuatan prosedur persetujuan tingkat layanan berada pada titik untuk menilai tingkat layanan dan kepuasan pengguna. Layanan dan tingkat layanan didefinisikan, didokumentasikan dan disetujui melalui proses standar. Kelemahan diidentifikasi, tetapi prosedur untuk menyelesaikan kelemahan bersifat informal. Ada hubungan jelas antara pencapaian tingkat layanan yang diinginkan dengan dana yang diberikan. Tingkat layanan disetujui, tetapi bisa jadi tidak memenuhi kebutuhan bisnis.
4 Managed and	Tingkat layanan terus menerus didefinisikan didalam fase pendefinisian kebutuhan sistem dan dimasukkan ke dalam desain aplikasi dan

Measurable	<p>lingkungan operasional. Kepuasan konsumen secara rutin dikur dn dinilai. Pengukuran performa merefleksikan kebutuhan komsumen daripada tujuan IT. Ukuran untuk menilai tingkat layanan distandarisasi dan merefleksikan norma industri. Kriteria untuk mendefinisikan tingkat layanan berdasarkan kondisi kritis/ terburuk dari bisnis dan termasuk ketersediaan, kehandalan, performansi, kapasitas pertumbuhan, dukungan terhadap pengguna, perencanaan yang terus menerus dan perhatian terhadap keamanan. Analisa terhadap akar permasalahan secara rutin dilakukan jika tingkat layanan mengalami ketidaksesuainam. Proses pelaporan terhadap monitoring tingkat layanan secara otomatis meningkat. Resiko operasional dan finansial yang tidak sesuai dengan tingkat layanan dedefinisikan dan dimengerti dengan jelas. Terdapat sistem formal tentang pengukuran KPI dan KGI dan diperbaiki terus menerus.</p>
5 Optimized	<p>Kesejalaran antara IT dan tujuan bisnis saat menerapkan sebuah teknologi, termasuk pengevaluasian rasio cost benefit/untung rugi. Semua proses manajemen tingkat layanan ditunjukan untuk perbaikan secara terus menerus. Tingkat kepuasan pengguna terus menerus dimonitor dan diatur. Tingkat layanan yang diinginkan merefleksikan tujuan startegis bisnis dari unit bisnis yang melawan norma/standar bisnis dievaluasi. Manajemen IT memiliki sumber daya dan akuntabilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi target tingkat layanan dan terdapat pengaluran kompensasi untuk pemberian insentif dalam rangka mencapai target. Manajemen senior memonitor KPI dan KGI sebagai bagian dari proses perbaikan yang trus menerus.</p>

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS2

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Tanggung jawab dan akuntabilitas tidak didefinisikan. Tidak ada kebijakan resmi dan prosedur mengenai pihak-pihak ketiga yang mengadakan perjanjian. Layanan pihak ketiga tidak ada yang disetujui maupun ditinjau oleh manajemen. Tidak ada pengukuran aktifitas dan tidak ada pelaporan oleh pihak ketiga. Dalam ketidakhadiran dari kewajiban berdasar perjanjian untuk melaporkan, manajemen senior tidak mengetahui kualitas dari penyampaian layanan.
1 Initial	Manajemen sadar akan kebutuhan untuk memiliki kebijakan dokumentasi dan prosedur bagi manajemen pihak ketiga, termasuk kontrak yang tertanda tangani. Tidak ada bentuk standar persetujuan dengan penyedia layanan. Pengukuran terhadap tingkat layanan bersifat informal dan reaktif. Latihan bergantung pada pengalaman dan individu dan penyedia layanan (jika ada permintaan).
2 Repeatable but Intuitive	Pengawasan terhadap pihak ketiga berhubungan dengan resiko dan penyampaian dari layanan adalah informal. Kontrak sementara dan sudah ditandatangani, digunakan dengan syarat dan kondisi standar penjual (deskripsi layanan yang perlu disediakan). Laporan penyedia layanan tersedia, tetapi tidak membantu tujuan bisnis.
3 Defined Process	Prosedur yang didokumentasikan dengan baik berpengaruh terhadap layanan pihak ketiga dengan proses yang jelas pemeriksaan dan berunding dengan penjual. Ketika sebuah persetujuan untuk ketentuan dari layanan dibuat, hubungan dengan pihak ketiga semata-mata hanya berdasar perjanjian. Pada dasarnya layanan tersedia diperinci dalam perjanjian dan mencakup kelegalan/sah, kebutuhan operasional dan pengendalian kebutuhan. Pertanggung jawaban kesalahan dari layanan pihak ketiga ditetapkan. Syarat-syarat perjanjian berdasarkan pola

	terstandar. Resiko bisnis berhubungan dengan layanan pihak ketiga dinilai dan dilaporkan.
4 Managed and Measurable	Kriteria formal dan standar disusun untuk mendefinisikan bentuk perjanjian, termasuk ruang lingkup pekerjaan, layanan yang disediakan, anggapan, jadwal/daftar, biaya, rencana penagihan dan tanggung jawab. Pertanggungjawaban perjanjian dan pengelolaan vendor ditetapkan. Kecakapan vendor, resiko dan kemampuan diperiksa secara terus-menerus. Kebutuhan layanan didefinisikan dan dihubungkan dengan tujuan bisnis. Sebuah proses ada untuk meninjau layanan yang berlawanan dengan syarat-syarat perjanjian, menyediakan input untuk mengakses layanan pihak ketiga saat ini dan akan datang. Pergantian model harga digunakan dalam mendapatkan proses. Semua pihak yang terlibat diharapkan layanan, biaya, dan kejadian yang penting. KPIs dan KGIs yang berkaitan dengan kekeliruan penyedia layanan telah diakui.
5 Optimized	Perjanjian ditandatangani oleh pihak ketiga yang ditinjau pada waktu-waktu tertentu pada interval yang sebelumnya telah didefinisikan. Pertanggungjawaban untuk mengelola supplier dan kualitas dari penyedia layanan disetujui dan ditandatangani. Bukti dari perjanjian untuk mengerjakan, sah dan ketetapan pengendalian dimonitor dan tindakan perbaikan diselenggarakan. Pihak ketiga menjadi subjek independen yang pada waktu-waktu tertentu ditinjau, dan feedback dari kinerja disediakan dan digunakan untuk meningkatkan penyampaian layanan. Pengukuran yang berbeda-beda agar sesuai untuk mengubah kondisi bisnis. Pengukuran tersebut mendukung penemuan secara dini mengenai masalah potensial dengan layanan pihak ketiga. Pelaporan terdefinisi dan yang lengkap akan pencapaian tingkat layanan dihubungkan dengan penggantian pihak ketiga. Pengelola mengatur proses dari perolehan layanan pihak ketiga dan pengawasan berdasar pada hasil dari KPIs dan KGIs

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS3

Skala	Penjelasan
0 Non- Existent	Manajemen belum mengenali bahwa kunci proses bisnis mungkin memerlukan kinerja tingkat tinggi dari IT atau secara keseluruhan bisnis butuh layanan IT yang melebihi kapasitas. Tidak ada proses perencanaan kapasitas.
1 Initial	Pengguna seringkali memikirkan pengoperasian untuk batasan-batasan kinerja dan kapasitas. Sedikit sekali penghargaan kebutuhan perencanaan kapasitas dan kinerja oleh pemilik proses bisnis. Tindakan diambil pada pengelolaan kinerja dan kapasitas yang secara khusus aktif kembali. Proses untuk perencanaan kapasitas dan kinerja bersifat informal. Pemahaman kapasitas saat ini dan akan datang dan kinerja layanan IT adalah terbatas.
2 Repeatable but Intuitive	Manajemen bisnis IT tahu akan pengaruh dari tidak adanya pengelolaan kinerja dan kapasitas. Kebutuhan kinerja biasanya berdasar pada penilaian sistem secara individual dan pengetahuan tim pendukung dan tim proyek. Beberapa alat-alat individu mungkin dapat digunakan untuk mengenali masalah kinerja dan kapasitas, tapi konsisten dari hasil tergantung pada keahlian individu utama. Tidak ada penilaian secara menyeluruh dari kemampuan kinerja IT atau pertimbangan situasi beban puncak dan rencana terburuk. Ketersediaan masalah seperti terjadi dengan kebiasaan yang tidak diharapkan dan acak, dan mempertimbangkan waktu mendiagnosa dan melakukan perbaikan. Sebuah pengukuran kinerja yang terutana tergantung pada kebutuhan IT dan bukan pada kebutuhan pengguna.
3 Defined Process	Kebutuhan kinerja dan kapasitas didefinisikan sepanjang sistem life cycle. Pendefinisian kebutuhan tingkat layanan dan materi/sistem pengukuran dapat digunakan untuk mengukur kinerja operasional. Kebutuhan kapasitas dan kinerja masa depan dimodelkan mengikuti proses yang telah didefinisikan. Laporan dihasilkan untuk memberikan statistik kinerja. Masalah yang berhubungan dengan kinerja dan kapasitas kemungkinan

	<p>besar terjadi dan menghabiskan waktu untuk memperbaiki. Meskipun tingkat layanan diterbitkan, user dan pengguna mungkin merasa kurang percaya terhadap kemampuan layanan.</p>
<p>4 Managed and Measurable</p>	<p>Proses-proses dan alat-alat tersedia untuk mengukur pemakaian sistem, kinerja dan kapasitas, dan hasil yang dibandingkan dengan tujuan yang didefinisikan. Informasi yang uptodate telah tersedia dan memberikan standar statistik kinerja serta memberikan sinyal kejadian yang disebabkan oleh kinerja dan kapasitas yang tidak cukup. Persoalan kapasitas dan kinerja yang tidak cukup, diperlukan sesuai dengan prosedur yang didefinisikan dan distandarisasi. Alat-alat otomatis digunakan untuk memonitor sumber daya tertentu seperti disk space, jaringan, server dan network gateways. Kinerja dan kapasitas dilaporkan dalam proses bisnis, sehingga pengguna memahami tingkat layanan IT. Pengguna biasanya merasa puas dengan kemampuan layanan saat ini dan mungkin meminta tingkat persediaan yang baru dan berkembang. KGIs dan KPIs untuk mengukur kinerja dan kapasitas IT telah disetujui, tapi mungkin hanya dengan sekali-kali dan tidak tetap dipergunakan.</p>
<p>5 Optimized</p>	<p>Rencana kinerja dan kapasitas secara keseluruhan diselaraskan dengan prediksi permintaan bisnis. Infrastruktur IT dan permintaan bisnis merupakan subjek yang secara teratur ditinjau untuk memastikan bahwa kapasitas optimum dicapai pada biaya yang mungkin terendah. Alat-alat untuk memonitor sumber daya IT kritikal telah distandarisasi dan menggunakan lintas program untuk dihubungkan ke sistem pengelolaan kejadian dalam organisasi secara luas. Pengawasan terhadap alat-alat dapat menemukan dan memperbaiki persoalan yang berhubungan dengan kinerja dan kapasitas secara otomatis. Analisa kecenderungan telah diselenggarakan dan sebentar lagi menunjukkan masalah kinerja yang disebabkan oleh peningkatan volume bisnis, kemungkinan perencanaan dan penghindaran terhadap persoalan yang tidak diharapkan. Metrik untuk mengukur kinerja dan kapasitas IT disesuaikan pada KGIs dan KPIs untuk semua proses bisnis yang bersifat kritikal dan secara konsisten diukur. Manajemen mengatur perencanaan untuk kinerja dan kapasitas mengikuti analisa dari KGIs dan KPIs.</p>

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS4

Skala	Penjelasan
0 Non- Existent	Tidak ada pemahaman terhadap resiko, kelemahan dan ancaman operasi IT atau akibat dari kehilangan layanan IT dan dampaknya terhadap kelangsungan bisnis perusahaan. Kontinuitas service tidak dijadikan kebutuhan oleh manajemen.
1 Initial	Tanggungjawab terhadap kelangsungan servis bersifat informal dan otoritas untuk melakukan tanggung jawab bersifat terbatas. Manajemen menyadari adanya resiko yang berhubungan pada kebutuhan layanan yang berkelanjutan. Fokus manajemen untuk kelangsungan layanan terdapat pada sumber-sumber infrastruktur daripada terhadap layanan IT. Pengguna melaksanakan workaround/program sebagai respon terhadap gangguan layanan. Respon aplikasi dan tenaga IT terhadap gangguan bersifat reaktif dan tanpa persiapan. Suatu perencanaan dijadwalkan untuk mencari kebutuhan IT namun tidak memenuhi kebutuhan bisnis.
2 Repeatable but Intuitive	Terdapat penugasan untuk menjamin keberlangsungan layanan. Pencapaian untuk menjamin kelangsungan layanan dipisah-pisahkan pelaksanaannya/tidak terpadu. Pelaporan terhadap ketersediaan sistem bersifat sporadis/tersebar, tidak lengkap dan tidak mencantumkan akibat terhadap bisnis. Tidak ada rencana keberlangsungan IT yang telah didokumentasikan, walaupun ada komitmen terhadap keberlangsungan layanan dan sebagian prinsip-prinsipnya juga telah diketahui. Terdapat pencatatan intervensi dalam sistem yang kritis dari komponen, tetapi bisa jadi pencatatannya tidak dapat diandalkan. Prakteknya terdapat keberlangsungan layanan, namun kesuksesannya berdasarkan pada individu masing-masing/operator yang melaksanakannya.
3 Defined Process	Akuntabilitas dari manajemen terhadap keberlangsungan layanan bersifat pasti (tidak ambigu). Suatu tanggung jawab terhadap perencanaan dan pengetesan ditugaskan dan didefinisikan secara jelas. Perencanaan terhadap keberlangsungan IT didokumentasikan dan berdasarkan terhadap kekritisian sistem dan akibat terhadap bisnis. Terdapat pelaporan secara periodik

	<p>terhadap keberlangsungan uji terhadap layanan. Ada individu yang berinisiasi terhadap standar dan menerima pelatihan untuk kecelakaan besar atau bencana alam. Manajemen mengkomunikasikan secara konsisten kebutuhan dan perencanaan untuk memastikan keberlangsungan layanan. Terdapat ketersediaan komponen dan sistem secara berlebih. Terdapat inventarisasi dari sistem dan komponen yang kritis.</p>
4 Managed and Measurable	<p>Tanggung jawab dan kestandaran terhadap keberlangsungan layanan terus dilaksanakan. Terdapat penugasan terhadap tanggung jawab untuk pemeliharaan akan suatu keberlangsungan layanan. Aktivitas pemeliharaan berdasarkan pada hasil uji layanan yang terus menerus, layanan baik internal dan perubahan teknologi IT dan lingkungan bisnis. Data yang terstruktur tentang keberlangsungan layanan dikumpulkan, dianalisa dan dilaporkan dan dilaksanakan tepat waktu. Terdapat pelatihan yang bersifat formal dan wajib Praktik baik akan ketersediaan, terus disebarluaskan secara konsisten. Ketersediaan praktik dan perencanaan terhadap layanan yang terus menerus, saling mempengaruhi satu sama lain. Kejadian yang tidak berlanjut telah diklasifikasikan dan setiap akibat-akibat yang semakin bertambah, diketahui ikut terlibat. KGI dan KPI untuk layanan terus menerus telah dibangun dan disetujui tetapi tidak diukur secara konsisten.</p>
5 Optimized	<p>Proses layanan terus menerus yang terintegrasi terdapat dalam laporan perbandingan dan praktik eksternal terbaik Perencanaan kontinuitas IT terintegrasi dengan kontinuitas bisnis dan dipelihara secara rutin. Kebutuhan untuk menjamin layanan yang terus menerus aman dari vendor dan supplier besar. Terdapat uji secara global akan perencanaan kontinuitas IT dan hasil pengujian dimasukkan untuk menupdate perencanaan. Pengumpulan dan analisa data digunakan untuk perbaikan yang terus menerus terhadap proses. Terdapat pengaturan secara penuh terhadap praktik dan perencanaan layanan yang terus menerus. Manajemen menjamin bahwa kecelakaan atau bencana tidak muncul sebagai bagian dari kesalahan. Pelaksanaan secara bertingkat dimengerti dan ditegaskan. KGI dan KPI pada pencapaian layanan yang kontinyu diukur dalam bentuk yang sistematis. Manajemen mengatur perencanaan untuk keberlangsungan layanan sebagai respon terhadap KGI dan KPI.</p>

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS5

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Organisasi tidak mengetahui kebutuhan akan keamanan IT .Tanggung jawab dan akuntabilitas tidak dilakukan untuk memastikan keamanan. Ukuran untuk mendukung manajemen keamanan IT tidak dilaksanakan. Tidak ada pelaporan keamanan IT dan tidak ada proses respon untuk pelanggaran keamanan IT. Terdapat kekurangan telak akan proses administrasi keamanan sistem yang dapat diketahui.
1 Initial	Organisasi mengetahui kebutuhan keamanan IT. Kesadaran akan kebutuhan untuk keamanan tergantung pada masing-masing individu. Keamanan IT dilaksanakan berdasarkan reaksi atas permasalahan. Keamanan IT tidak terukur. Pelanggaran keamanan IT yang terdeteksi membangkitkan repsons untuk menuding pada pihak tertentu, karena tanggung jawab yang tidak jelas. Respons terhadap pelanggaran IT tidak dapat diprediksi.
2 Repeatable but Intuitive	Tanggung jawab dan akuntabilitas akan keamanan IT ditugaskan kepada seorang koordinatir keamanan IT, tetapi kekuasaan manajemen dari koordinatir tersebut terbatas. Kesadaran akan kebutuhan keamanan, terfragmentasi dan terbatas. Meskipun informasi yang relevan terhadap keamanan dihasilkan oleh sistem, tapi tidak dianalisa. Pelayanan dari pihak ketiga mungkin tidak memenuhi kebutuhan keamanan organisasi. Kebijakan keamanan tengah dibangun, tetapi keahlian dan peralatan tidak mencukupi. Pelaporan keamanan IT tidak lengkap, salah arah dan tidak terhubung. Pelatihan keamanan telah tersedia tetapi pelaksanaannya tergantung pada masing-masing orang. Keamanan IT dilihat sebagai sebuah tanggung jawab dari pihak IT dan pihak bisnis tidak melihat bahwa keamanan IT juga merupakan domainnya.
3	Kesadaran akan keamanan telah ada, dipromosikan oleh manajemen.

Defined Process	<p>Prosedur keamanan IT telah didefinisikan dan sejalan dengan kebijakan keamanan IT. Tanggung jawab keamanan IT telah ditugaskan dan dimengerti tetapi tidak ditegaskan secara konsisten. Sebuah rencana dan solusi keamanan IT ada karena adanya analisa resiko. Pelaporan keamanan IT tidak mengandung fokus bisnis yang jelas. Uji keamanan ad hoc/khusus (misal uji penyusupan, pengacauan telah dilakukan. Pelatihan keamanan telah tersedia untuk IT dan bisnis, tetapi hanya dijadwalkan dan diatur secara informal.</p>
4 Managed and Measurable	<p>Tanggung jawab untuk keamanan IT telah ditugaskan secara jelas, taratur dan ditegaskan. Analisis resiko dan dampak keamanan IT dilakukan secara konsisten. Kebijakan dan praktik akan keamanan dilengkapi dengan baseline/dasar keamanan tertentu. Pembukaan metode untuk menarik kesadaran akan keamanan dianggap penting. Identifikasi pengguna, keahlian dan otorisasi telah distandarisasi. Sertifikasi keamanan disarankan untuk staff yang bertanggung jawab untuk audit dan manajemen dan keamanan. Uji keamanan telah dilakukan menggunakan standar dan proses yang formal menuju peningkatan tingkat keamanan. Proses keamanan IT dikordinasikan dengan seluruh fungsi keamanan organisasi. Pelaporan keamanan IT dihubungkan dengan tujuan bisnis. Uji keamanan IT dihubungkan dengan tujuan bisnis. Kebutuhan bisnis dan profil resiko keamanan yang telah terdefinisi. KGI dan KPI untuk manajemen keamanan telah didefinisikan tetapi belum diukur.</p>
5 Optimized	<p>Keamanan IT adalah tanggung jawab bersama pihak bisnis dan manajemen keamanan IT dan terintegrasi dengan tujuan bisnis. Kebutuhan keamanan IT telah didefinisikan dengan jelas dioptimasi dan dimasukkan dalam rencana keamanan yang telah disetujui. Pengguna semakin bertanggung jawab untuk mendefinisikan kebutuhan keamanan dan fungsi keamanan terintegrasi dengan aplikasi pada saat tahap otomatisasi. Insiden keamanan dilanjutkan dengan prosedur reposisi insiden yang formal dan didukung oleh peralatan otomatisasi. Assesment keamanan periodik dilaksanakan untuk mengevaluasi efektifitas implementasi dari rencana keamanan. Informasi dalam ancaman dan kerentanan secara sistematis dikumpulkan dan dianalisa. Kontrol yang cukup untuk</p>

	<p>menurunkan resiko telah dikomunikasikan dan dilaksanakan. Uji keamanan, analisa akar masalah akan insiden keamanan dan pengidentifikasian secara proaktif akan resiko, digunakan untuk peningkatan proses secara terus menerus. Proses keamanan dan teknologi, terintegrasi pada level organisasi. KGI dan KPI untuk manajemen keamanan dikumpulkan dan dikomunikasikan. Manajemen menggunakan KGI dan KPI untuk menyesuaikan rencana keamanan dalam proses peningkatan yang terus menerus.</p>
--	--

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS6

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Terdapat keseluruhan kekurangan proses yang jelas, untuk mengidentifikasi dan mengalokasikan biaya dengan mematuhi layanan informasi yang disediakan. Organisasi bahkan tidak mengenali bahwa sebuah persoalan yang diajukan dengan mematuhi akuntansi biaya dan tidak ada komunikasi tentang persoalan.
1 Initial	Ada pemahaman umum biaya secara keseluruhan untuk layanan informasi, tapi tidak ada perincian biaya tiap pengguna departemen, kelompok pengguna, fungsi, layanan, proyek atau penyampaian. Sebenarnya tidak ada pengawasan biaya dengan hanya kumpulan laporan biaya kepada manajemen. Alokasi biaya hanya pada operasi kepala. Bisnis disediakan dengan tidak ada informasi dalam biaya atau manfaat dari ketentuan layanan.
2 Repeatable but Intuitive	Kesadaran secara keseluruhan akan kebutuhan untuk mengenali dan mengalokasikan biaya-biaya. Pembagian berdasar pada perkiraan biaya, contoh: biaya hardware, dan sebenarnya tidak berhubungan dengan penggerak nilai. Proses alokasi biaya dapat berulang. Tidak ada pelatihan formal atau komunikasi dalam prosedur standar alokasi dan identifikasi biaya. Tanggung jawab untuk koleksi atau alokasi biaya yang tidak ditentukan.
3 Defined Process	Ada informasi layanan yang didokumentasikan dan didefinisikan mengenai model biaya. Sebuah proses yang berhubungan dengan biaya IT mengenai penyedia layanan ke pengguna telah didefinisikan. Adanya tingkat yang sesuai dengan kesadaran dan atribut biaya-biaya untuk layanan informasi. Bisnis dilengkapi dengan ketidaksempurnaan informasi dalam biaya-biaya.
4	Pertanggung jawaban dan pencatatan manajemen biaya layanan

Managed and Measurable	<p>informasi didefinisikan dan sepenuhnya dipahami pada semua tingkat dan didukung oleh pelatihan formal. Biaya langsung dan tidak langsung dikenali dan dipalorkan tepat pada waktunya dan dikendalikan secara otomatis kepada manajemen, pemilik proses bisnis dan pengguna. Biasanya, terdapat pengawasan dan evaluasi biaya, dan tindakan diambil jika penyimpangan biaya terdeteksi. Pelaporan biaya layanan informasi berhubungan dengan tujuan bisnis dan persetujuan tingkat layanan dan diawasi oleh pemilik proses bisnis. Fungsi ditinjau dari aspek apakah layak atau pantas terhadap proses alokasi biaya. Sebuah sistem akuntansi biaya ada secara otomatis, tapi dipusatkan pada fungsi layanan informasi daripada proses bisnis. KPIs dan KGIs telah disetujui untuk pengukuran biaya tapi pengukurannya tidak sesuai.</p>
5 Optimized	<p>Biaya dari penyedia layanan diidentifikasi, ditangkap dan disimpulkan, dan dilaporkan kepada pihak manajemen, pemilik proses bisnis dan pengguna. Biaya-biaya didefinisikan sebagai item yang dapat dibebankan dan dapat mendukung sistem pengembalian dengan tepat tagihan pengguna untuk tersedianya layanan, berdasar pada penggunaannya. Detil biaya-biaya mendukung persetujuan tingkat layanan. Pengawasan dan penilaian biaya layanan digunakan untuk mengoptimalkan biaya sumber daya IT. Perolehan jumlah biaya digunakan untuk menguji realisasi jumlah keuntungan dan digunakan dalam proses penganggaran organisasi. Laporan biaya layanan informasi menyediakan peringatan pertama akan perubahan kebutuhan bisnis melalui sistem pelaporan yang cerdas. Sebuah variabel model biaya dimanfaatkan, didapatkan dari volume yang diproses untuk setiap layanan yang tersedia. Pengelolaan biaya telah disempurnakan setingkat dengan pelatihan industri, berdasar pada hasil peningkatan terus-menerus dan pengukuran dengan organisasi yang lain. Optimasi biaya merupakan proses yang sedang berjalan. Manajemen meninjau KPIs dan KGIs sebagai bagian dari proses peningkatan terus menerus dalam perancangan kembali sistem pengukuran biaya.</p>

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS7

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Terdapat kekurangan dari program pelatihan dan pendidikan yang mana saja. Organisasi bahkan tidak mengenali bahwa terdapat persoalan yang ditunjukkan dengan pelatihan dan tidak a komunikasi mengenai persoalan.
1 Initial	Ada program pelatihan dan pendidikan tetapi tidak ad proses terstandar. Dalam kekuarnag progra yang telah diatur, pegawai telah diidentifikasi dan menghadiri kursus pelatihan dengan caranya sendiri. Beberapa dari kurssu pelatihan ini telah ditunjukan dalam persoalan yang berkaitan dengan tingkah laku yang layak, kesadaran keamana sistem dan latihha keamanan. Keseluruhan pendekatan manajemen kurang terpadukan dan hanya terdapat komunikasi yang jarang dan tidak tepat dalam persoalan dan pendekatan untuk menunjukan pelatihan dan pendidikan.
2 Repeatable but Intuitive	Ada kesadaran dan kebutuhan sebuah program pelatihan dan pendidikan dan menghubungkan proses-proses keluar organisasi. Permulaan pelatihan dikenali dalam rencana kinerja individu pegawai. Proses-proses dikembangkan ke tahap dimana kelas pelatihan dan pendidikan informal diajar oleh intruktur yang berbeda, selama mencakup persoalan subjek yang sama dengan pendekatan yang berdeda. Beberapa dari kelas menunjukan persoalan mengenai kelakuan yang layak dan kesadaran dan latihan keamanan sistem. Terdapat kepercayaan yang tinggi pada pengetahuan individu. Bagaimanapun, ada komunikasi yang tetap pada keseluruhan persoalan dan kebutuhan untuk menunjukannya.
3 Defined Process	Program pelatihan dan pendidikan telah dilembagakan dan dikomunikasikan, dan pegawai dan manajer mengenali dan mendokumentasikan kebutuhan pelatihan. Proses pendidikan dan pelatihan telah distandarisasi dan didokumentasikan. Anggaran, sumber daya, dan fasilitas dan pelatihan disusun untuk mendukung program

	<p>pendidikan dan pelatihan. Kelas-kelas formal diberikan kepada pegawai dalam tingkah laku yang etis dan dalam kesadaran kemanan sistem pelatihan. Kebanyakan proses pelatihan dan pendidikan diawasi, tapi tidak semua penyimpangan kemungkinan ditentukan oleh manajemen. Analisa masalah pelatihan dan pendidikan hanya kadang-kadang diterapkan.</p>
<p>4 Managed and Measurable</p>	<p>Ada program pendidikan dan pelatihan yang meliputi banyak hal yang menghasilkan hasil yang dapat diukur. Tanggung jawab jelas dan kepemilikan proses disusun. Pelatihan dan pendidikan merupakan kebutuhan dari tahapan karir pegawai. Manajemen mendukung dan memperhatikan sesi pelatihan dan pendidikan. Semua pegawai menerima perlakuan yang etis dan pelatihan kesadaran keamanan sistem. Semua pegawai tingkat yang tepat dari pelatihan keamanan dalam melindungi melawan kerusakan akan kegagalan yang mempengaruhi persediaan, kepercayaan diri dan integritas. Manajemen mengawasi pelaksanaan dengan meninjau secara terus menerus dan memperbaharui program dan proses pelatihan dan pendidikan. Proses-proses berada dibawah perbaikan/kemajuan dan menjalankan letihan intenal terbaik.</p>
<p>5 Optimized</p>	<p>Hasil pelatihan dan pendidikan dalam sebuah kemajuan kinerja individu. Pelatihan dan pendidikan merupakan bagian penting dari tahapan karir pegawai. Anggaran, sumber daya, fasilitas, dan pelatih yang cukup disediakan untuk program pelatihan dan pendidikan. Proses-proses telah disaring dan berada di bawah kemajuan terus menerus, mengambil keuntunga dari latihan eksternal terbaik dan model maturity dengan organisasi lain. Semua masalah dan penyimpangan dianalisa untuk sumber penyebab, dan tindakan efisien dikenali dan diambil dengan berdaya guna. Ada sikap positif dengan menghormati kelakuan etis dan prinsip keamana sistem. Hal itu digunakan dalam cara yang luas, terintegrasi/digabungkan dan optimal untuk mengendalikan secara otomatis dan menyediakan alat-alat untuk program pelatihan dan pendidikan. Seorang ahli pelatihan eksternal dinaikan dan perbadningan hasil digunakan sebagai pedoman.</p>

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS8

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Tidak ada pendukung untuk menyelesaikan pertanyaan dan persoalan user. Tidak memiliki kelengkapan yang berhubungan dengan proses pengelolaan. Organisasi tidak mengenali ada persoalan yang perlu ditujukan.
1 Initial	Manajemen mengenali sebuah proses yang didukung oleh alat-alat dan personil yang dibutuhkan untuk menanggapi pertanyaan pengguna dan mengontrol pemecahan kejadian. Bagaimanapun tidak ada proses standarisasi dan hanya mengaktifkan kembali pendukung yang disediakan. Manajemen tidak memonitor pertanyaan pengguna, kejadian atau trend/arrah/kecenderungan. Tidak ada peningkatan proses untuk memastikan masalah-masalah dipecahkan.
2 Repeatable but Intuitive	Ada kesadaran organisasi terhadap kebutuhan fungsi untuk bagian layanan dan yang berkaitan dengan proses bisnis manajemen. Bantuan tersedia dalam basis informasi lewat sebuah jaringan dari individu yang berpengaruh banyak. Individu ini mempunyai beberapa alat-alat umum tersedia untuk membantu dalam pemecahan kejadian. Tidak ada pelatihan dan komunikasi formal dalam standar prosedur, dan tanggung jawab diserahkan pada individu.
3 Defined Process	Kebutuhan fungsi bagian layanan dan yang berkaitan dengan proses manajemen dikenali dan diterima. Prosedur-prosedur telah distandarisasi dan didokumentasikan dan pelatihan yang tidak formal terjadi. Bagaimanapun, diserahkan pada individu untuk mendapatkan pelatihan dan mengikuti standar. Frequently ask questions (FAQs) dan user guidelines dikembangkan, tapi individu harus menemukannya dan mungkin tidak mengikutinya. Queries dan incidents ditelusuri dalam basis manual dan secara pribadi dimonitor, tapi sistem pelaporan formal

	<p>belum ada. Tanggapan terhadap queri dan incident yang tepat pada waktunya tidak diukur dan incident mungkin tidak dapat dipecahkan. Pengguna telah komunikasi yang jelas dimana dan bagaimana melaporkan permasalahan dan insiden.</p>
<p>4 Managed and Measurable</p>	<p>Ada pemahaman yang lengkap terhadap manfaat dari insiden proses manajemen di semua tingkat organisasi dan fungsi bagian layanan yang tidak dapat dipungkiri cocok dengan unit organisasi. Alat dan teknik diotomisasi dengan dasar pengetahuan yang dipusatkan. Staf bagian layanan dengan cermat berinteraksi dengan staf manajemen masalah. Tanggung jawab yang jelas dan efektifitas dimonitor. Prosedur-prosedur untuk berkomunikasi, memperluas, dan memecahkan insiden ditentukan yang bertugas secara spesifik. Personil bagian layanan dilatih dan proses-proses ditingkatkan sampai penggunaan software yang bertugas secara spesifik. Manajemen mengembangkan KPIs dan KGIs untuk kinerja bagian layanan.</p>
<p>5 Optimized</p>	<p>Proses manajemen insiden dan fungsi bagian layanan disusun dan diorganisasikan dengan baik dan berorientasi pada layana pengguna dengan berpengetahuan luas, berfokus pad pengguna dan berguna. KPIs dan KGIs diukur dan dilaporkan secara otomatis</p> <p>FAQ yang kuas da mencakup banyak hal merupakan bagian penting dari dasar pengetahuan. Alat-alat dittempatkan untuk memungkinkan pengguna untuk mendiagnosa sendiri dan memecahkan insiden. Nasihat yang konsisten dan isniden dipecahkan dengan cepat dalam sebuah proses oeningkatan yang terstruktur. Manajemen memerlukan sebuah tool yang digabungkan dengan statistik kinerja proses manajemen insiden dan fungsi bagian layanan. Proses-proses disaring ke tingkat latihan insiden terbaik, berdasarkan pada hasil dari analisa KPIs dan KGIs, perbaikan secara terus menerus dan membandingkan dengan organisasi lain.</p>

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS9

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Manajemen tidak memiliki penghargaan terhadap manfaat memiliki proses dalam tempat yang mampu melaporkan dan mengatur infrastruktur TI, untuk salah satu dari konfigurasi hardware atau software.
1 Initial	Kebutuhan bagi konfigurasi manajemen dikenali. Tugas-tugas manajemen konfigurasi dasar, seperti memelihara inventori dari hardware dan software, dilaksanakan dalam basis individu. Tidak ada standar latihan yang didefinisikan.
2 Repeatable but Intuitive	Manajemen tahu akan kebutuhan untuk mengendalikan konfigurasi TI dan memahami manfaat konfigurasi informasi yang akurat dan lengkap, tapi ada kepercayaan tersembunyi pada pengetahuan dan keahlian personil secara teknis. Alat konfigurasi manajemen digunakan pada tingkat tertentu, tapi diantara platform berbeda. Selain itu, tidak ada standar pengerjaan latihan yang telah didefinisikan. Konfigurasi isi data terbatas dan tidak digunakan oleh proses-proses yang selain berhubungan, seperti perubahan manajemen dan masalah manajemen.
3 Defined Process	Prosedur dan pengerjaan latihan telah didokumentasikan, distandarisasi dan dikomunikasikan, tapi standar pelatihan dan aplikasi terserah pada individu. Sebagai tambahan, alat-alat konfigurasi manajemen yang sama akan diimplementasikan lintas platform. Penyimpangan dari prosedur tidak mungkin dapat dideteksi dan pembuktian secara fisik dilakukan dengan tidak sesuai. Beberapa otomisasi terjadi untuk membantu pelacakan perubahan perlengkapan dan software. Konfigurasi data digunakan oleh proses-proses yang berhubungan.
4 Managed and	Kebutuhan untuk mengatur konfigurasi dikenali pada semua tingkat dari organisasi dan merupakan latihan yang baik untuk melanjutkan

Measurable	<p>perkembangan. Prosedur dan standar dikomunikasikan dan tergabung dalam pelatihan dan penyimpangan diawasi, ditelusuri dan dilaporkan. Alat-alat otomatis seperti dorongan teknologi, diperlukan untuk menyelenggarakan standar dan meningkatkan stabilitas/keseimbangan. Konfigurasi sistem manajemen melindungi sebagian besar aset TI dan mengijinkan pengeluaran manajemen dan penyaluran dan pengaturan yang tepat. Pengecualian dianalisa, sebaik pembuktian fisik, terus-menerus dipergunakan dan sumber penyebabnya diselidiki.</p>
5 Optimized	<p>Semua aset IT diatur dalam sebuah konfigurasi manajemen sistem yang berisi semua informasi yang penting tentang komponen-komponen, hubungan timbal balik dan kejadian. Konfigurasi data sejajar dengan katalog vendor. Ada penggabungan penuh dari proses-proses yang berhubungan dan mereka menggunakan dan mengubah konfigurasi data dalam mode otomatis. Dasar laporan audit menyediakan data hardware dan software yang penting untuk memperbaiki layanan jaminan upgrade dan penilaian teknikal untuk setiap unit individu. Aturan-aturan untuk membatasi instalasi dari software yang tidak diotorisasi dilaksanakan. Manajemen meramalkan perbaikan dan upgrade dari laporan analisan yang menyediakan jadwal upgrade dan kemampuan penyegaran teknologi. Pelacakan aset dan pemantauan aset TI individu melindunginya dan mencegah dari pencurian, penyalahgunaan dan pemakaian yang salah.</p>

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS10

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Tidak ada pengetahuan akan pentingnya manage problem, seperti tidak adanya pembedaan antara problem dan kecelakaan. Tidak ada usaha untuk mengidentifikasi akar permasalahan dari kecelakaan.
1 Initial	Masing-masing individu sudah mengenali kebutuhan untuk manage problem dan menyelesaikan akibatnya. Individu yang memiliki pengetahuan memberikan bantuan terhadap area sesuai keahliannya, namun tidak ada penugasan terhadap tanggung jawab kepada problem yang ada. Informasi tidak dibagi, sehingga menghasilkan problem tambahan dan kehilangan waktu produktif untuk mencari jawaban.
2 Repeatable but Intuitive	Terdapat pengetahuan yang luas tentang kebutuhan dan keuntungan manage masalah berkaitan dengan TI antara unit bisnis dan fungsi servis informasi. Proses pemecahan masalah telah disusun sampai pada titik dimana beberapa individu kunci bertanggungjawab untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah. Informasi dibagi secara informal dan reaktif diantara staf. Tingkat layanan untuk komunitas pengguna bervariasi dan dihambat oleh ketidakcukupan pengetahuan untuk manager problem.
3 Defined Process	Kebutuhan untuk sebuah sistem manajemen problem yang terintegrasi diterima dan ditunjukkan oleh pendukung manajemen terdapat anggaran untuk pelatihan dan penggajian staf. Pemecahan masalah dan proses bertingkat telah distandarisasi. Pencatatan dan pelacakan problem dan penyelesaiannya difragmentasi ke dalam tim respon, menggunakan peralatan yang ada tanpa pemusatan. Penyimpanan (deviasi) dari norma standar/yang telah disusun tidak terdeteksi. Informasi dibagi antara staf secara proaktif dan formal. Identifikasi dan penyelesaian masalah bersifat terbatas dan informal.

<p>4</p> <p>Managed and Measurable</p>	<p>Proses manajemen problem dipahami disemua level organisasi. Tanggungjawab dan kepemilikan ditetapkan dengan jelas. Metode dan prosedur didokumentasikan, dicatat dan diukur secara efektif. Mayoritas problem diidentifikasi, dicatat dan dilaporkan serta terdapat inisiatif untuk menyelesaikan. Pengetahuan dan keahlian diolah, dimantain dan dikembangkan kepada level yang lebih tinggi sebagaimana fungsinya untuk ditampilkan sebagai aset dan kontribusi terbesar untuk pencapaian tujuan IT (it obyective dan peningkatan layanan IT. Manajemen problem diintegrasikan secara baik terhadap proses yang lain seperti kecelakaan, perubahan, keberadaan dan manajemen konfigurasi dan mambantu pelanggan untuk memanage data, fasilitas dan operasi. KPI dan KGI atas proses manajemen problem telah disetujui.</p>
<p>5</p> <p>Optimized</p>	<p>Proses manajemen problem telah disusun secara proaktif dan bervisi ke depan, berkontribusi kepada tujuan IT Problem telah diantisipasi dan dicegah. Pengetahuan untuk pola-pola permasalahan di masa lalu, dan masa mendatang dimantain melalui kontak teratur antara vendor dan orang yang ahli. Pencatatan, pelaporan dan analisa permasalahan dan pemecahannya dilakukan secara otomatis dan terintegrasi dengan onfigurasi manajemen data. KPI dan KGI diukur secara konsisten. Kebanyakan sistem telah dilengkapi dengan deteksi otomatis dan mekanisme peringatan yang terus menerus dilacak dan dievaluasi. Proses manajemen permasalahan telah dianalisa, untuk peningkatan berkesinambungan, berdasarkan analisa KPI dan KGI dan dilaporkan kepad pengambil keputusan.</p>

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS11

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Data tidak dikenali sebagai aset dan sumber daya organisasi. Tidak ada yang bertanggungjawab terhadap integritas dan manajemen data kepada individual. Kualitas dan keamanan data lemah atau tidak ada.
1 Initial	Organisasi memiliki kebutuhan terhadap data yang akurat. Terdapat pendekatan khusus (ad hoc) untuk menspesifikasi kebutuhan keamanan dalam manajemen data meski tidak terdapat komunikasi formal. Tidak terdapat pelatihan spesifik dalam manajemen data. Tanggung jawab terhadap manajemen data tidak jelas. Terdapat prosedur back up data dan persetujuan penyelesaian.
2 Repeatable but Intuitive	Terdapat kesadaran akan kebutuhan keakuratan data dalam organisasi. Kepemilikan data mulai muncul pada level atas. Kebutuhan untuk manajemen data didokumentasikan oleh individu tertentu yang bertanggungjawab. Beberapa monitoring didalam IT dilakukan pada aktifitas utama manajemen data (back up, restorasi, penyelesaian). Tanggung jawab manajemen data secara informal ditugaskan pada staff IT tertentu.
3 Defined Process	Kebutuhan dalam manajemen data didalam IT dan antar organisasi telah dimengerti dan diterima. Tanggung jawab terhadap manajemen data sudah disepakati. Kepemilikan data sudah ditugaskan dan keamanan dikontrol oleh pihak yang bertanggung jawab. Prosedur dalam manajemen data diformalkan dalam IT dan beberapa perangkat untuk back up dan penyelesaian data dari perangkat yang digunakan. Terdapat beberapa monitoring dalam manajemen data. Metrik penampilan dasar sudah didefinisikan. Sudah ada pelatihan staff untuk manajemen data.
4 Managed and	Kebutuhan akan manajemen data sudah dimengerti dan ada aksi yang diperlukan telah diterima oleh organisasi. Tanggung jawab kepemilikan

Measurable	data dan manajemen data telah didefinisikan, ditugaskan, dan dikomunikasikan dengan jelas dalam organisasi. Prosedur telah diformalkan, dikenal luas, dan pengetahuan-pengetahuan dibagi. Sudah ada kesadaran kebutuhan dalam penggunaan alat yang tersedia. Indikator tujuan dan penampilan disetujui pengguna dan dimonitor melalui proses yang didefinisikan dengan baik. Terdapat pelatihan formal terhadap staff untuk manajemen data.
5 Optimized	Kebutuhan pada manajemen data dan pengertian pada semua aksi yang diperlukan telah dimengerti dan diterima dalam organisasi. Kebutuhan dan keperluan dimasa mendatang dilakukan eksplorasi secara proaktif. Tanggung jawab untuk kepemilikan dan manajemen data dibangun dengan jelas, dikenal luas diseluruh organisasi dan diupdate dalam waktu tertentu. Prosedur diformalkan dan dikenal luas, dan membagi ilmu adalah kebutuhan standar. Perangkat canggih digunakan dengan otomatisasi manajemen data secara maksimum. Indikator tujuan dan penampilan disetujui oleh pengguna dan dihubungkan dengan tujuan bisnis dan dimonitor secara konsisten dengan proses yang didefinisikan dengan baik. Peningkatan manajemen data dieksplorasi secara konstan. Pelatihan untuk staff manajemen data diinstitutionalkan.

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS12

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Tidak ada kesadaran untuk melindungi fasilitas atau investasi dalam perhitungan sumberdaya. Faktor-faktor yang berkenaan dengan lingkungan termasuk perlindungan terhadap kebakaran, debu, power, dan panas yang berlebihan dan kelembaban, kedua-duanya tidak dimonitor ataupun dikendalikan.
1 Initial	Organisasi mengenali kebutuhan bisnis untuk menyediakan lingkungan fisik yang sesuai yang melindungi sumber daya dan personil berlawanan dengan bahaya yang dibuat oleh manusia ataupun yang alami. Pengelolaan fasilitas dan perlengkapan tergantung pada keahlian dan kemampuan kunci individu. Personil dapat melangkah di dalam fasilitas tanpa pembatasan. Manajemen tidak memonitor pengendalian lingkungan fasilitas atau gerak gerik personil.
2 Repeatable but Intuitive	Pengendalian lingkungan diterapkan dan dimonitor oleh personil operasi. Keamanan fisik merupakan proses yang tidak formal, didorong oleh sekelompok kecil pegawai yang memiliki pengaruh tingkat tinggi yang berhubungan dengan pengamanan fasilitas fisik. Prosedur pemeliharaan fasilitas tidak didokumentasikan dengan baik dan bertumpu pada good practices dari sedikit individu. Tujuan keamanan fisik tidak berdasar pada standar formal manapun, dan manajemen tidak memastikan bahwa tujuan keamanan tercapai.
3 Defined Process	Kebutuhan memelihara sebuah pengendalian lingkungan perhitungan dipahai dan diterima dalam organisasi. Pengendalian lingkungan, kinerja pencegahan keamanan fisik item anggaran disetujui dan ditelusuri oleh manajemen. Pembatasan akses dipergunakan dengan hanya mengijinkan personil yang disetujui mengakses komputer. Tamu dicatat dan ditemani tergantung pada individu. Fasilitas fisik dijaga tetap rendah hati dan tidak

	<p>siap diidentifikasi. Pendudukan mempunyai wewenang mengawasi pelaksanaan dengan peraturan kesehatan dan keseluruhan. Resiko-resiko yang diasuransikan dengan usaha terkecil untuk mengoptimalkan biaya asuransi.</p>
<p>4 Managed and Measurable</p>	<p>Kebutuhan untuk memelihara sebuah pengendalian lingkungan komputer dapat secara penuh dipahami, secara jelas dalam struktur organisasi dan alokasi anggaran. Kebutuhan keamanan fisik dan lingkungan didokumentasikan dan akses dikendalikan dan dimonitor dengan seksama. Pertanggungjawaban dan kepemilikan telah disusun dan dikomunikasikan. Fasilitas staf telah secara penuh dilatih dalam kondisi yang mendesak, sebaik latihan kesehatan dan keselamatan. Mekanisme pengendalian yang telah distandarisasi ditempatkan untuk membatasi akses ke fasilitas dan pengalaman lingkungan dan faktor keselamatan. Manajemen memonitor efektifitas dari pengendalian dan pemenuhan dengan standar yang disusun. Manajemen menyusun KPI dan KGI untuk mengukur pengelolaan lingkungan komputerisasi. Kemampuan untuk pulih dari sumber daya komputer tidak dipersatukan ke dalam proses manajemen organisasi. Informasi yang terintegrasi digunakan untuk mengoptimalkan jaminan dan biaya-biaya yang berhubungan.</p>
<p>5 Optimized</p>	<p>Disepakati rencana jangka panjang untuk fasilitas yang diperlukan untuk mendukung lingkungan komputerisasi suatu organisasi. Standar didefinisikan untuk semua fasilitas, mencakup pilihan lokasi, pembangunan, penjagaan, keselamatan personil, sistem mekanik dan elektrik, perlindungan yang bertentangan dengan faktor-faktor lingkungan (contoh: kebakaran, penerangan, banjir). Semua fasilitas diinventaris dan diklasifikasikan berdasarkan proses manajemen risiko organisasi. Akses dengan keras diatur pada dasar kebutuhan pekerjaan dimonitor secara terus menerus, dan semua pengunjung ditemani sepanjang waktu. Lingkungan dimonitor diatur melalui perlengkapan khusus dan ruangan perlengkapan menjadi tidak ada orang. KPI dan KGI diukur secara terus menerus. Pencegahan pemeliharaan, program menyelenggarakan ketaatan untuk menjadwalkan dan ujian secara teratur digunakan pada perlengkapan yang bersifat sensitif. Strategi dan standar</p>

	<p>fasilitas searag dengan sasaran tersedianya sumber daya IT dan memepersatukan dengan rencana kelancaran bisnis dan krisis manajemen. Manajemen meninjau dan mengoptimalkan fasilitas manggunakan KPIs dan KGIs dalam basis terus menerus memperbesar kesempatan untuk meningkatkan kontribusi proses.</p>
--	--

MANAGEMENT GUIDLINES

Maturity Model

Doc ID : MM-DS13

Skala	Penjelasan
0 Non-Existent	Organisasi tidak menyediakan waktu dan sumbr daya untuk pembentukan dasar pendukung IT dan aktifitas operasi.
1 Initial	Organisasi mengenali kebutuhan untuk menyusun fungsi pendukung IT. Sedikit prosedur standar disusun dan aktifitas operasi diaktifkan kembali secara alami. Sebagian besar proses operasional secara tidak resmi dijadwalkan dan memproses permintaan yang diterima tanpa pengesahan terlebih dahulu. Komputer, sistem dan aplikasi mendukung proses bisnis seringkali dirintangi, ditunda dan tidak tersedia. Waktu hilang ketika pegawai menunggu untuk sumberdaya. Output media kadang-kadang menunjukkan tempat yang tidak diharapkan atau tidak sama sekali.
2 Repeatable but Intuitive	Orgainsasi tahu kunci peranan bahwa aktifitas operasi IT bermain dalam menyediakan fungsi pendukung IT. Anggaran untuk tools akan dialokasikan sesuai dengan kasusnya. Operasi pendukung IT tak resmi dan berdasarkan institusi. Terdapat ketergantungan yang tinggi pada keahlian dan kemampuan individu. Petunjuk apa yang dilakukan, kapan dan apa yang dipesan tidak didokumentasikan. Beberapa operator pelatihan yang ada dan ada beberapa standar operasi resmi.
3 Defined Process	Kebutuhan untuk manajemen operasi komputer dimengerti dan diterima dalam organisasi. Sumber daya telah dialokasikan dan beberapa pelatihan yang sesuai dengan pekerjaan dilaksanakan. Fungsi yang dapat diulang secara resmi didefinisikan, distandarisasi, didokumentasikan dan dikomunikasikan. Kejadian dan hasil yang selesai direkam, dengan terbatas dilaporkan ke manajemen. Penggunaan jadwal otomatis dan tool lain diperkenalkan untuk membatasi campur tangan operator. Pengendalian dikenalkan untuk penempatan pekerjaan baru dalam operasi. Kebijakan formal dikembangkan untuk mengurangi jumlah

	kejadian yang tidak terjadwal. Pemeliharaan dan persetujuan layanan dengan vendor tetap secara tidak resmi, secara alamiah.
4 Managed and Measurable	<p>Operasi komputer dan tanggungjawab pendukung secara jelas didefinisikan dan hak milik diberikan. Operasi-operasi didukung anggaran sumberdaya untuk pengeluaran yang besar dan sumber daya manusia. Pelatihan menjadi resmi dan terus menerus</p> <p>Jadwal dan tugas didokumentasikan dan dikomunikasikan, keduanya internal ke dalam fungsi IT dan ke customer bisnis. Memungkinkan untuk mengukur dan memonitor aktifitas sehari-hari dengan persetujuan kinerja yang distandarisasi dan tingkat layanan yang telah disusun.</p> <p>Menyimpangan apa saja dari norma pembentukan secara cepat dialamatkan dan dibenarkan. Manajemen memonitor penggunaan sumberdaya perhitungan dan penyelesaian pekerjaan atau tugas yang diberikan. Sebuah usaha yang terus menerus ada untuk meningkatkan tingkat dari otomatisasi proses berarti perbaikan yang terus menerus. Pemeliharaan formal dan persetujuan layanan disusun dengan vendor. Ada penjabaran penuh dengan masalah, kapasitas dan ketersediaan proses manajemen, didukung oleh sebuah analisa dari penyebab kesalahan dan kegagalan.</p>
5 Optimized	<p>Operasi pendukung IT akan efektif, efisien dan cukup fleksibel untuk menjumpai kebutuhan tingkat layanan dengan kehilangan produktifitas terkecil. Manajemen proses operasional IT distandarisasi dan didokumentasikan dalam dasar pengetahuan dan merupakan subjek untuk perbaikan terus menerus. Proses-proses otomatis mendukung sistem berjalan tanpa celah dan menyumbang ke dalam lingkungan yang stabil. Semua masalah dan kegagalan dianalisa untuk mengidentifikasi sumber penyebab. Pertemuan teratur dengan perubahan manajemen memastikan pencantuman tepat pada waktunya dari perubahan jadwal produksi. Dalam kerjasama dengan vendor, perlengkapan dianalisa umur dan gejala kegagalan pemakaian dan sebagian besar pemeliharaan pencegahan pada dasarnya.</p>