



## Self assessment questionnaire

The purpose of this document is to help your company assess its readiness for ISO/IEC 20000-1 certification. By using this self-assessment checklist, you can evaluate your current service management practices, identify areas for improvement, and ensure you meet the required standards for certification. This tool aims to simplify the preparation process, giving you a clear path to achieving ISO/IEC 20000-1 compliance and bolstering your organization's service deliveries and capabilities.

Please fill in the questions below. Place a **check mark (✓)** in the box if the requirement has been applied, and **leave it blank** if it has not.

Contact :  
 Company :  
 Address :  
 Country :  
 Telp (Incl. Ext) :  
 Job Title :  
 No. of employee :  
 Town :  
 Postcode :  
 Email :

Apakah organisasi telah menentukan isu-isu eksternal dan internal yang relevan dan berdampak pada tujuan dan hasil SML?

Apakah organisasi memiliki Sistem Manajemen Layanan yang terdokumentasi?

Apakah organisasi telah menetapkan, menerapkan, memelihara, dan terus meningkatkan SML termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya?

Apakah manajemen puncak menunjukkan kepemimpinan dan komitmen terhadap SML?

Apakah kebijakan SML yang mendukung arah strategis organisasi telah ditetapkan?

Apakah risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk memastikan SML mencapai hasil yang diharapkan telah ditetapkan?

Apakah rencana untuk mencapai sasaran layanan telah dibuat dan diterapkan?

Apakah perencanaan telah dibuat dan ditetapkan dalam sistem manajemen layanan?

Apakah perencanaan sistem manajemen layanan yang telah dibuat telah diterapkan dan dipelihara?

Apakah masalah internal/eksternal telah menjadi pertimbangan dalam menentukan risiko dan peluang dalam perencanaan SML?

Apakah telah ditentukan dan didokumentasikan penilaian risiko, dampak, kriteria dan penanganan risiko dalam perencanaan SML dan layanan?

Apakah sumber daya yang diperlukan untuk membangun, mengimplementasikan, memelihara, dan meningkatkan SML telah diidentifikasi dan tersedia?

Sumber daya tersebut berupa sumber daya manusia, teknis, informasi dan keuangan.

Apakah kompetensi personel yang terlibat dalam SML telah ditentukan dan apakah mereka memiliki kompetensi tersebut?

Apakah komunikasi internal dan eksternal yang relevan dengan SML telah ditentukan, termasuk apa yang akan dikomunikasikan, kapan, bagaimana caranya dan kepada siapa?

Apakah ada proses yang terdokumentasi untuk perancangan dan transisi pembuatan maupun pembaharuan layanan?

Apakah perencanaan operasi untuk memenuhi persyaratan layanan telah dilakukan?

Apakah deskripsi layanan termasuk dalam portofolio layanan?

Apakah tingkat kekritisian dari layanan telah ditentukan?

Apakah perjanjian level layanan (Service Level Agreements, SLA) telah ditetapkan dengan pelanggan?

Apakah organisasi telah melakukan penganggaran terhadap layanan?

Apakah permintaan terkait layanan saat ini dan layanan masa depan telah diperkirakan atau direncanakan?

|  |
|--|
| Apakah proses desain layanan baru atau perubahan layanan sudah ditetapkan?   |
| Apakah telah ada kebijakan terkait dengan manajemen perubahan terkait dengan layanan?  |
| Apakah telah dilakukan perencanaan pada layanan baru maupun layanan eksisting yang diubah?   |
| Apakah telah ditetapkan kepada satu unit terkait otoritas dan tanggung jawab untuk mendesain, membuat dan mentransisi aktivitas pada layanan?  |
| Apakah telah dibuat perencanaan pada layanan baru atau yang diubah dengan mempertimbangkan manfaat yang diinginkan dari penyediaan layanan tersebut, yang dinyatakan dalam hal yang dapat diukur?                |
| Apakah layanan baru atau yang diubah telah dibuat perencanaan yang mempertimbangkan dampak pada SML, layanan lain, perubahan yang direncanakan, pelanggan, pengguna, dan para pihak yang berkepentingan lainnya? |
| Apakah pada tahapan desain layanan baru atau yang diubah telah menyertakan kebijakan, perubahan, proses, prosedur, tindakan dan pengetahuan baru atau yang diubah?   |
| Apakah perusahaan telah mempunyai perencanaan terkait dengan penyebaran layanan baru atau yang diubah ke lingkungan aktif (go-live)?   |
| Apakah terkait insiden telah dibuat kriteria klasifikasi untuk dapat mengidentifikasi skala insiden tersebut, khususnya insiden dengan klasifikasi besar?  |
| Apakah telah ada prosedur terdokumentasi terkait dengan klasifikasi dan mekanisme penyelesaian insiden tersebut?   |
| Apakah telah ada mekanisme manajemen permintaan layanan?   |
| Apakah organisasi menerapkan jaminan layanan untuk memastikan bahwa layanan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan?   |
| Apakah organisasi telah mempunyai mekanisme penilaian risiko terhadap keberlangsungan layanan?   |
| Apakah organisasi/perusahaan telah membuat, menerapkan dan memelihara satu atau lebih rencana keberlangsungan layanan?   |
| Apakah perusahaan telah mempunyai kebijakan keamanan informasi?  |
| Apakah kebijakan manajemen layanan didokumentasikan, dikomunikasikan, dan dipahami oleh seluruh staf?  |
| Apakah ruang lingkup SML sudah terdokumentasi dan apakah mencakup layanan yang diberikan?  |
| Apakah peran, tanggung jawab, dan kewenangan untuk SML telah ditetapkan dan dikomunikasikan?   |
| Apakah kebijakan manajemen layanan didokumentasikan, dikomunikasikan, dan dipahami oleh seluruh staf?  |
| Apakah tindakan untuk menangani risiko dan peluang yang relevan dengan SML telah ditentukan dan dibuat prioritasnya?   |
| Apakah personel sadar akan kebijakan SML, sasaran, dan peran mereka dalam mencapai efektivitas SML?  |
| Apakah ada proses pelatihan dan kesadaran untuk memastikan kompetensi staf yang terlibat dalam aktivitas layanan?  |
| Apakah pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya dilibatkan dalam perancangan layanan?  |
| Apakah pengendalian operasional untuk layanan yang diberikan telah diimplementasikan?  |
| Apakah layanan dalam portofolio telah disetujui oleh pelanggan dan manajemen puncak?   |
| Apakah telah dibuat prioritas permintaan untuk proses layanan baru atau perubahan layanan?   |
| Apakah setiap layanan telah dibuatkan katalog layanan?   |
| Apakah telah dibuatkan akses yang memadai untuk akses ke masing-masing katalog layanan oleh pelanggan dan pengguna?  |

|   |
|---|
| Apakah ada satu atau lebih individu yang ditunjuk yang bertanggung jawab untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dan untuk memelihara kepuasan pelanggan?             |
| Apakah ada perjanjian yang formal dan terdokumentasi antara organisasi dengan pemasok intern atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok?                             |
| Apakah ada perjanjian formal antara organisasi dan pihak ketiga untuk layanan yang diberikan?   |
| Apakah telah dicatat dan diklasifikasikan terkait mekanisme permintaan perubahan, termasuk proposal untuk menambah, menghapus atau mentransfer layanan?                 |
| Apakah dalam pengambilan keputusan atas perubahan layanan telah mempertimbangkan risiko, keuntungan usaha, kelayakan dan dampak keuangan?                               |
| Apakah telah dibuat suatu analisa perencanaan terkait sumber daya manusia, teknis, informasi dan keuangan pada layanan yang baru atau yang diubah?                      |
| Apakah layanan baru atau yang diubah telah mempunyai proses atau mekanisme aktivitas desain dan telah didokumentasikan?   |
| Apakah telah ditetapkan unit yang mempunyai otoritas dan tanggung jawab para pihak yang terlibat dalam penyampaian layanan baru atau yang diubah?                       |
| Apakah perusahaan telah mempunyai mekanisme dalam perilsan dan penyebaran layanan?  |
| Apakah kebijakan keamanan informasi telah dikomunikasikan ke pihak-pihak yang berkepentingan?   |
| Apakah setiap insiden keamanan informasi telah dicatat dan diklasifikasikan?  |
| Apakah telah ada prioritas dalam penyelesaian insiden keamanan informasi tersebut?  |
| Apakah kebijakan dan tujuan layanan telah ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan?   |
| Apakah kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan yang relevan dengan SML telah diidentifikasi?   |
| Apakah kebijakan tersebut mendukung tujuan strategis organisasi?  |
| Apakah sasaran-sasaran untuk SML telah ditetapkan dan apakah selaras dengan kebijakan SML?  |
| Apakah sasaran-sasaran SML dapat diukur dan dipantau?   |
| Apakah informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh SML telah ditentukan dan apakah informasi tersebut dikelola secara efisien?  |
| Apakah informasi terdokumentasi yang diperlukan oleh SML telah dikendalikan secara efektif untuk memastikan informasi tersebut tersedia dan terlindungi secara memadai? |
| Apakah telah ada mekanisme pengendalian untuk proses-proses terkait layanan yang dialihdayakan?   |
| apakah kriteria telah ditetapkan untuk evaluasi dan pemilihan pemasok ekstern, pemasok intern atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok?                            |
| Apakah telah ditentukan mekanisme pengukuran dan evaluasi efektivitas layanan?  |
| Apakah tinjauan kinerja layanan terhadap SLA dilakukan secara berkala?  |
| Apakah kepuasan terhadap layanan telah dilakukan pengukuran?  |
| Apakah keluhan pelanggan telah dicatat, dikelola dan dilaporkan?  |
| Apakah hubungan dengan pihak ketiga dikelola secara efektif?  |
| Apakah penilaian terhadap kinerja pemasok intern telah dilakukan secara berkala?  |
| Apakah penilaian terhadap kinerja pihak ketiga dilakukan secara berkala?  |
| Apakah telah dilakukan pemantauan penggunaan kapasitas, analisa kapasitas dan data kinerja dan identifikasi peluang dalam rangka penilaian kinerja?                     |

|  |
|--|
| Apakah pada layanan baru atau yang diubah telah dibuat perencanaan terkait pengujian yang dibutuhkan?  |
| Apakah desain layanan baru atau yang diubah telah dibuat Perjanjian Level Layanan atau SLA, kontrak, atau kesepakatan terdokumentasi yang baru atau yang diubah mendukung layanan? |
| Apakah terdapat mekanisme verifikasi terhadap layanan baru atau yang diubah sebelum disetujui untuk dirilis dan disebarakan?   |
| Apakah uji coba dan validasi dilakukan sebelum layanan baru atau perubahan layanan diimplementasikan?  |
| Apakah kegiatan transisi dikelola untuk memastikan ketersediaan dan kinerja layanan saat go-live?  |
| Apakah permintaan layanan dipenuhi tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan pengguna?   |
| Apakah rencana keberlangsungan layanan telah dilakukan pengujian dan hasilnya telah ditinjau (review)?   |
| Apakah organisasi/perusahaan telah menyetujui dan menerapkan kendali keamanan informasi untuk menanggapi risiko keamanan informasi yang berkaitan dengan organisasi ekstern?       |
| Apakah setiap insiden keamanan informasi telah dianalisa, dilaporkan dan ditinjau?   |
| Apakah audit layanan dilakukan untuk memverifikasi kepatuhan terhadap persyaratan layanan?   |
| Apakah pelaporan kinerja layanan disampaikan kepada pihak berkepentingan secara rutin?   |
| Apakah audit internal diadakan secara berkala untuk memastikan kesesuaian dan efektivitas SML?   |
| Apakah sasaran-sasaran SML telah dikomunikasikan, dipantau serta diperbaharui sesuai kebutuhan?  |
| Apakah portofolio layanan yang mencakup semua layanan yang disediakan sudah dikelola dan diperbarui secara berkala?  |
| Apakah analisis kebutuhan pasokan dan permintaan layanan dilakukan?  |
| Apakah telah dicatat dan dikelola atas tindakan yang diambil saat ada perubahan signifikan pada permintaan layanan?  |
| Apakah terkait keberhasilan atau kegagalan dalam rilis layanan baru atau yang diubah telah dipantau dan dianalisis?  |
| Apakah proses resolusi insiden diterapkan untuk menangani insiden layanan secara efisien?  |
| Apakah analisis akar penyebab dilakukan untuk insiden yang signifikan dan tindakan perbaikan diterapkan?   |
| Apakah telah ada mekanisme pemantauan dan peninjauan terkait efektivitas kendali keamanan informasi?   |
| Apakah pengukuran dan pemantauan kinerja layanan dilakukan secara berkala?   |
| Apakah proses terus menerus untuk pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi terhadap kinerja SML diterapkan?  |
| Apakah tinjauan manajemen terhadap SML dilakukan secara rutin untuk memastikan keberlanjutan dan perbaikan?  |
| Apakah organisasi memiliki proses untuk menangani ketidaksesuaian dan memastikan tindakan korektif diambil untuk mengatasi penyebabnya?  |
| Apakah proses untuk perbaikan berkelanjutan diterapkan, termasuk identifikasi peluang peningkatan dan penerapannya dalam SML?  |

**Thank you for completing this readiness certification checklist.** If there are still some questions in the questionnaire that are **without check mark**, we highly recommend that you fulfill these requirements first to enhance your organization's readiness for implementing the management system.

Information provided will not be disclosed and will be destroyed immediately after use.

## Contact

**TÜV NORD Indonesia**  
Arkadia Green Park, Tower F 6th Floor, Suite 602-604  
Jl. TB. Simatupang Kav.88, Kebagusan, Pasar Minggu,  
Jakarta Selatan 12520

T +62 21 78837338  
tuv-nord.com/id/  
[indonesia@tuv-nord.com](mailto:indonesia@tuv-nord.com)

## Further information and contact form

