

PENGENALAN SNI ISO/IEC 20000-1:2018 SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

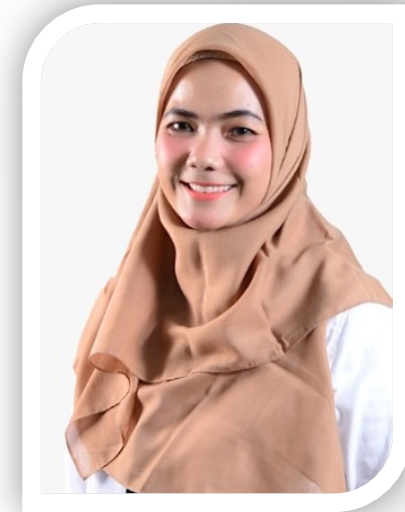
Jakarta, 11 November 2021

Nilu Yantrisiana Puspitasari, S.Kom

Nila Yantrisiana Puspitasari,S.Kom

nila.yantrisiana@bsn.go.id , nila.yantrisiana@gmail.com

- S1 Ilmu Komputer Institut Pertanian Bogor
- Pranata Komputer Ahli Pertama Pusat Data dan Sistem Informasi BSN
- Auditor & Implementer SNI ISO/IEC 27001:2013





akses-sni.bsn.go.id



pesta.bsn.go.id

Logo Dokumen SNI



SNI ISO/IEC 20000-1:2018
(Ditetapkan oleh BSN tahun 2019)

Nomor SNI

**Teknologi informasi – Manajemen layanan – Bagian
1: Persyaratan sistem manajemen layanan**

*Information technology – Service management – Part 1:
Service management system requirements*

(ISO/IEC 20000-1:2018, IDT)

Judul SNI

Kode International
Classification Standards

ICS 35.020

Badan Standardisasi Nasional



Logo BSN

SNI ISO/IEC 20000

Standar ISO 20000 adalah standar internasional untuk IT Service Management (ITSM), diterbitkan oleh ISO dan IEC

Standar ini menjelaskan serangkaian proses manajemen yang dirancang untuk membantu memberikan layanan TI yang lebih efektif (baik untuk layanan di dalam bisnis maupun kepada pelanggan).

ISO 20000 member metodologi dan kerangka kerja untuk membantu mengelola ITSM, sekaligus memungkinkan untuk membuktikan bahwa organisasi terkait mengikuti praktik layanan IT terbaik.

Standar ISO 20000 berlaku untuk semua ukuran perusahaan dan industri apa pun.

ISO 20000 VS Standar lainnya

Alignment with other standards



- Semua sistem manajemen berdasarkan standar ISO memiliki satu kesamaan: siklus Deming atau PDCA (Plan, Do, Check, and Act) yang diketahui dapat mempermudah integrasi berbagai standar ISO dalam organisasi: ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 20000, ISO 22301, dll.
- Jika organisasi yang memiliki ISO 27001, tetapi mereka perlu lebih fokus pada manajemen layanan TI, maka mereka menerapkan ISO 20000. Dan sebaliknya

Terkait BCM
dan termasuk
dalam klausul
di ISO
20000:2018

ISO 20000 VS ITIL

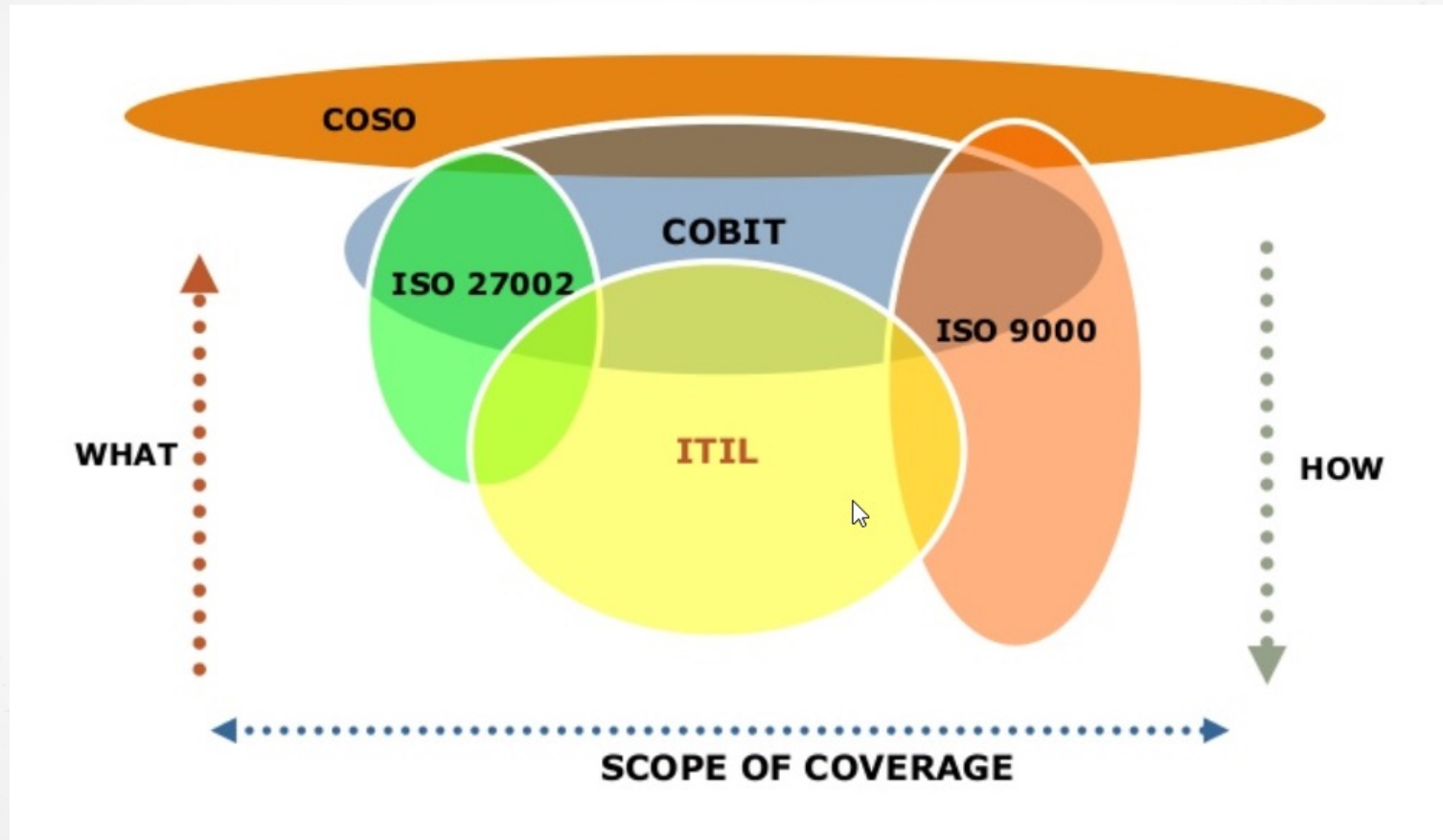
Perbedaan mendasar antara ISO 20000 dan ITIL adalah bahwa ISO 20000 memberi metodologi dan kerangka kerja (memberikan Anda potongan-potongan untuk menyusun teka-teki jigsaw ITSM)

ITIL memberi detail (best practice) tentang cara mengelola masing-masing dan setiap proses TI di organisasi (yaitu bagaimana menyusun teka-teki gambar)

ISO 20000 mengatakan apa yang perlu Anda lakukan, sementara ITIL memberi tahu Anda cara melakukannya

ISO/IEC/TR 20000-11:2016, *Information technology — Service management — Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: ITIL*

COBIT vs ITIL vs ISO 20000 vs ISO 27000



Keuntungan penerapan SNI ISO/IEC 20000



Meningkatkan citra dan kredibilitas organisasi



Menjadi lebih produktif



Meningkatkan kepuasan pelanggan



Sebagai tolak ukur peningkatan



Proses yang sepenuhnya terintegrasi



Mengurangi biaya IT



Menciptakan budaya kerja peningkatan berkelanjutan



Keunggulan Kompetitif

SNI ISO/IEC 20000 series

- SNI ISO/IEC 20000-1:2018 Persyaratan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi
- SNI ISO/IEC 20000-2:2019(2020) Panduan Penerapan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi
- SNI ISO/IEC 20000-3:2019(2020) Pedoman Pendefinisian Ruang Lingkup dan Penerapan ISO/IEC 20000-1
- SNI ISO-IEC TR 20000-4:2013 Model Referensi Proses
- SNI ISO-IEC TR 20000-5:2016 Contoh Acuan Perencanaan Implementasi SNI ISO/IEC 20000-1
- SNI ISO-IEC 20000-6:2017 (2018) Persyaratan Bagi Badan Penyedia Audit dan Sertifikasi Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi
- ISO/IEC TR 20000-7:2019 INFORMATION TECHNOLOGY — SERVICE MANAGEMENT — PART 7: GUIDANCE ON THE INTEGRATION AND CORRELATION OF ISO/IEC 20000-1:2018 TO ISO 9001:2015 AND ISO/IEC 27001:2013
- SNI ISO-IEC TR 20000-9:2016 Pedoman Penerapan SNI ISO/IEC 20000-1 ke Layanan Cloud
- SNI ISO-IEC TR 20000-10:2016 Konsep dan Terminologi
- SNI ISO-IEC TR 20000-11:2015 (2019) Panduan Hubungan Antara SNI ISO/IEC 20000-1:2013 dan Kerangka Kerja Manajemen Layanan ITIL
- SNI ISO-IEC TR 20000-12:2016 (2018) Pedoman Hubungan antara ISO/IEC 20000-1:2011 dan Kerangka Kerja Manajemen Layanan CMMI-SVC
- SNI ISO-IEC TR 20000-13 Pedoman Hubungan antara ISO/IEC 20000-1:2011 dan Kerangka Kerja Manajemen Layanan COBIT

SNI ISO/IEC 20000-1:2018

PERSYARATAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pengenalan SNI ISO/IEC 20000-1:2018

Persyaratan yang ditentukan dalam standar ini termasuk perencanaan, desain, transisi, pengiriman dan peningkatan layanan untuk memenuhi persyaratan layanan dan memberikan nilai

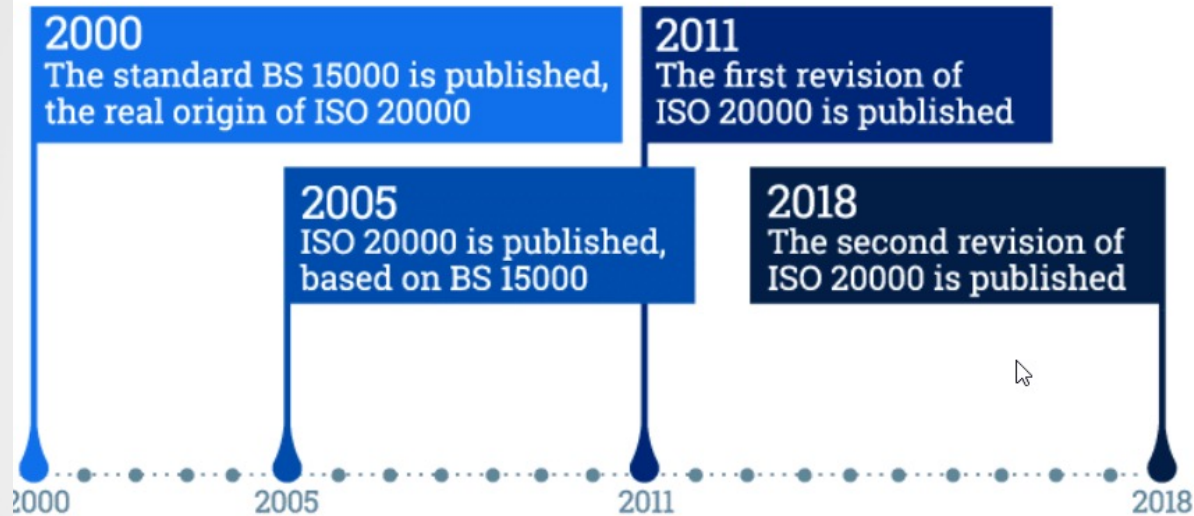


Standar ISO 20000-1:2018 menetapkan persyaratan bagi organisasi untuk menetapkan, menerapkan, memelihara, dan terus meningkatkan sistem manajemen layanan atau *service management system* (SMS)

Standar ini pertama kali diterbitkan pada tahun 2005 dan kemudian diperbarui pada tahun 2011. Versi ketiga, revisi yang sepenuhnya dari standar (disebut ISO / IEC 20000: 2018 Bagian 1) dirilis pada 15 September 2018 dan menggantikan edisi kedua (ISO / IEC 20000-1: 2011)

Sejarah SNI ISO/IEC 20000-1

History of the Service Management System (SMS)



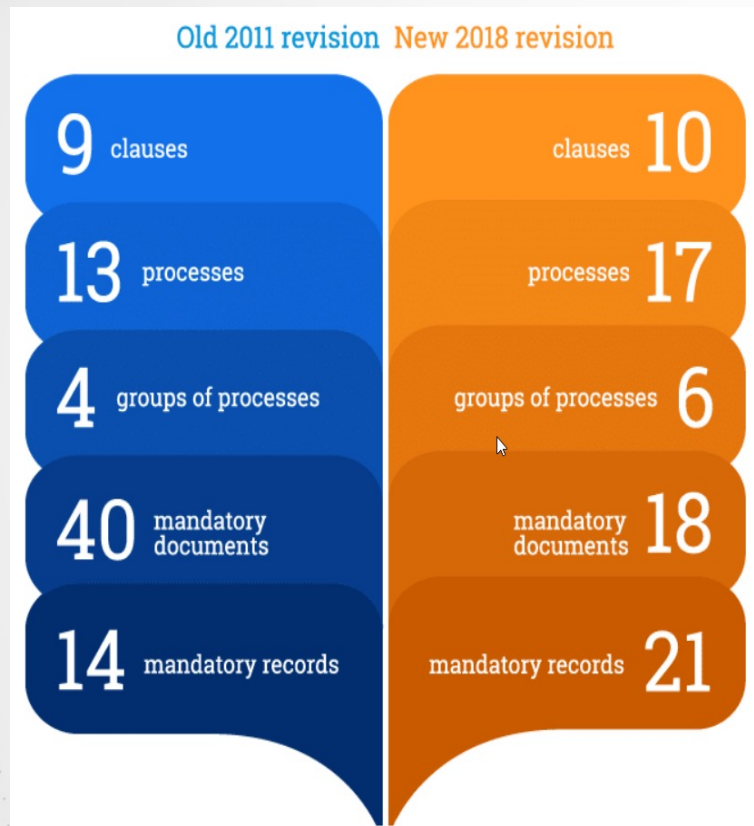
Bagaimana masa transisi setelah revisi?



Transition period



ISO 20000-1:2011 VS ISO 20000-1:2018



Requirements

New requirements in ISO 20000:2018 revision

- Context of the organization (clause 4)
- Actions to address risks and opportunities (clause 6.1)
- Service portfolio (clause 8.2)
- Asset management (clause 8.2.5)
- Supply and demand (clause 8.4)

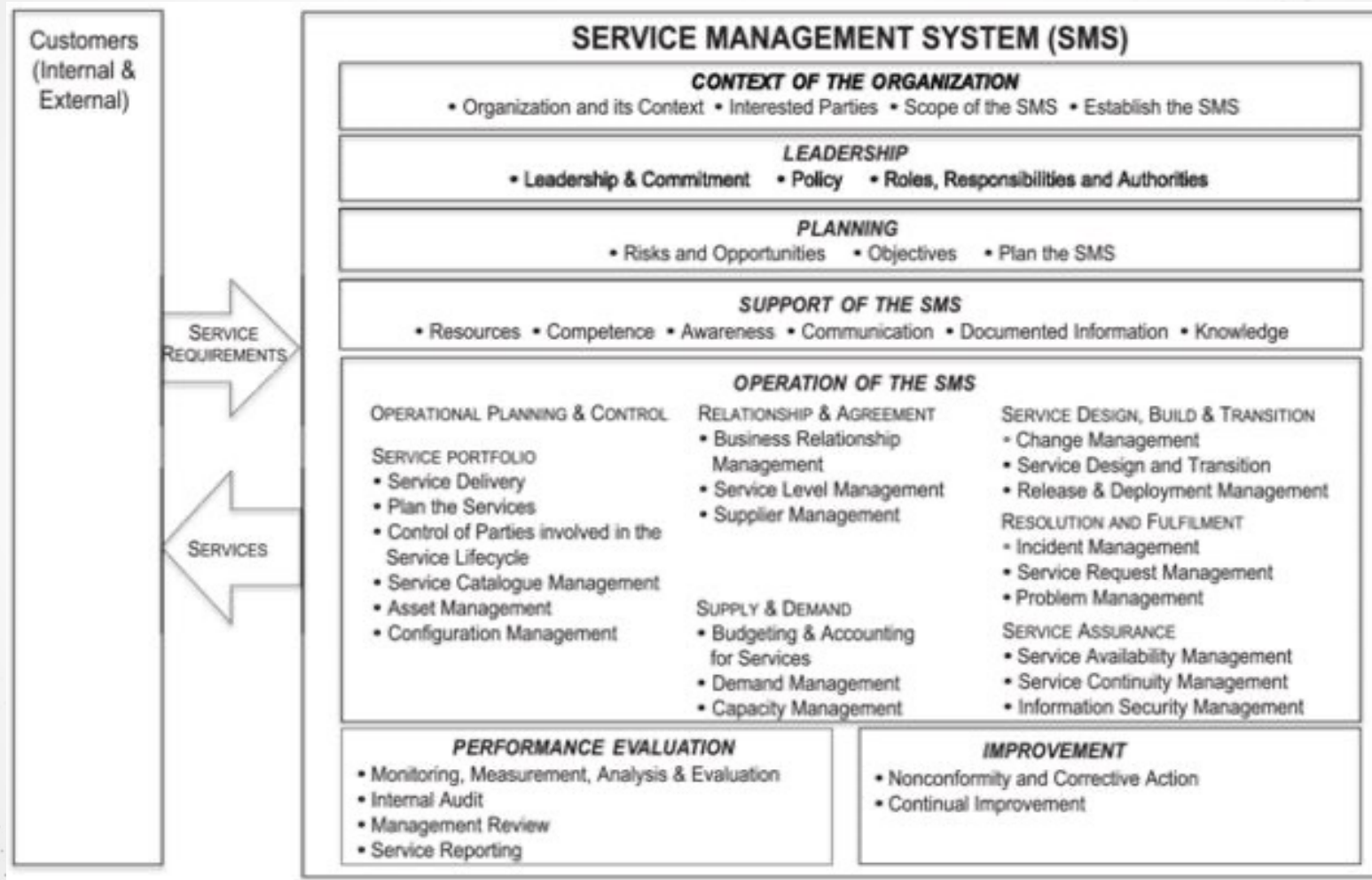


Requirements that are gone from ISO 20000:2011

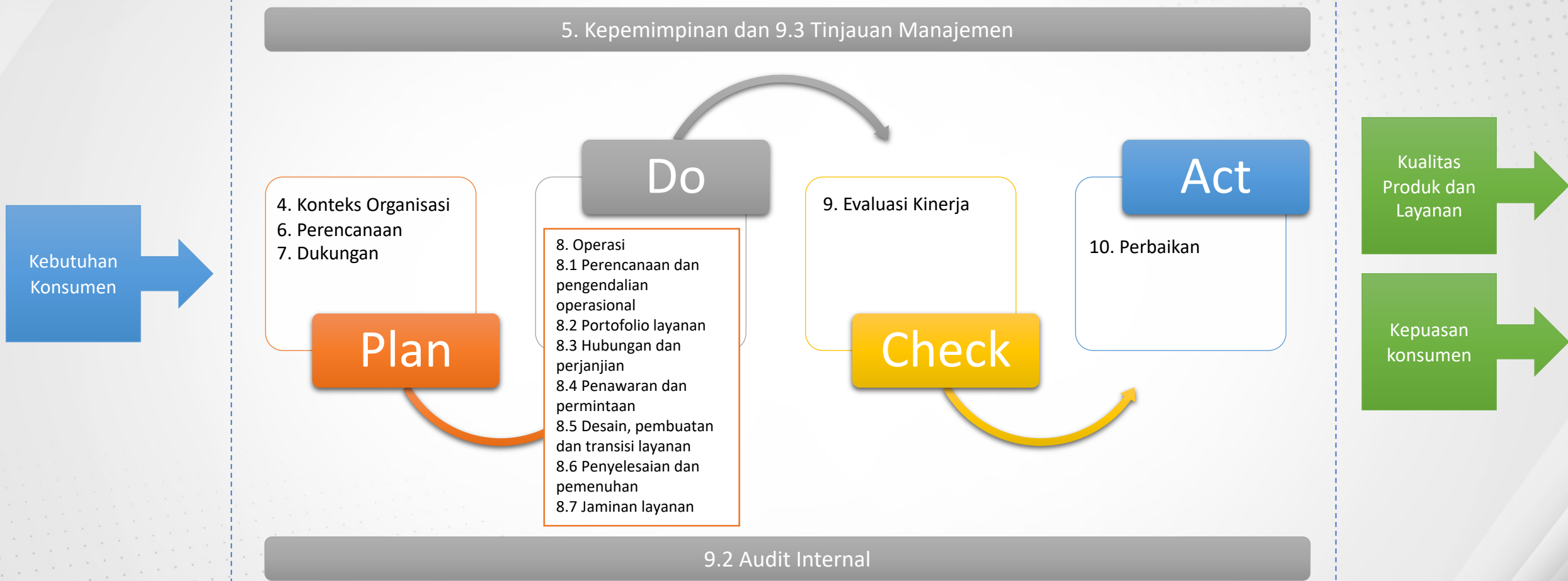
- CMDB (Configuration Management Data Base)
- Documented capacity plan
- Documented availability plan
- Delivery policy
- Continual improvement policy



Sistem Manajemen Layanan TI



PDCA SNI ISO/IEC 20000-1:2018



Klausul 4 Konteks Organisasi

- 4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya
 - "masalah" dalam konteks ini berupa faktor yang memiliki dampak positif atau negatif. Hal ini merupakan faktor penting bagi organisasi terkait dengan kemampuannya untuk menyediakan layanan dengan kualitas yang disepakati dengan pelanggan
- 4.2 Memahami kebutuhan dan ekspektasi para pihak yang berkepentingan
- 4.3 Menentukan ruang lingkup dari sistem manajemen layanan
 - secara eksplisit menyatakan ruang lingkup harus meliputi layanan dalam ruang lingkup dan nama organisasi yang mengelola maupun menyediakan layanan, hal ini bisa berupa seluruh atau sebagian layanan yang disediakan organisasi.
- 4.4 Sistem manajemen layanan

Klausul 5 Kepemimpinan

- 5.1 Kepemimpinan dan komitmen
- 5.2 Kebijakan
- 5.3 Peran organisasi, tanggung jawab dan otoritas keorganisasian

Klausul 6 Perencanaan

- 6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang
 - merujuk ke ISO 31000:2009 untuk manajemen risiko namun untuk dokumennya sebaiknya terpisah karena jika menerapkan lebih dari 1 sistem manajemen SML fokus pada manajemen risiko terhadap layanannya
- 6.2 Sasaran manajemen layanan dan perencanaan untuk mencapainya
 - pada SML (ISO 20000-1:2018) terdapat tambahan klausul yang secara eksplisit menyatakan bahwa organisasi harus membuat Rencana Manajemen Layanan yang mencakup :
 - daftar layanan, keterbatasan yang diketahui yang dapat berdampak pada SML dan layanan, kewajiban (seperti : kebijakan, standar, persyaratan hukum, perundangan dan persyaratan kontrak yang relevan serta bagaimana kewajiban ini berlaku untuk SML dan layanan), otoritas dan tanggung jawab untuk SML dan layanan, SDM, teknis, informasi dan keuangan yang dibutuhkan SML, pendekatan yang akan diambil, teknologi yang digunakan, dan bagaimana efektivitas SML dan layanan akan diukur , diaudit, dilaporkan dan ditingkatkan (merujuk ke klausul 6.2.3 Rencanakan sistem manajemen layanan- SNI ISO/IEC 20000-1:2018)

Klausul 7 Dukungan

- 7.1 Sumber daya
- 7.2 Kompetensi
- 7.3 Kepedulian
- 7.4 Komunikasi
- 7.5 Informasi terdokumentasi
 - secara eksplisit menyatakan daftar dokumen utama untuk SML yaitu mencakup: cakupan SML, kebijakan dan sasaran untuk manajemen layanan, rencana manajemen layanan, kebijakan manajemen perubahan, kebijakan keamanan informasi dan rencana keberlangsungan layanan, proses dari SML , persyaratan layanan, katalog layanan, perjanjian tingkat layanan, kontrak dengan pemasok eksternal, perjanjian dengan pemasok atau pelanggan internal yang bertindak sebagai pemasok, prosedur yang dipersyaratkan untuk dokumen ini, catatan yang dipersyaratkan untuk menunjukkan bukti kepatuhan terhadap persyaratan dari dokumen ini dan SML organisasi. (merujuk pada dokumen SNI ISO/IEC 20000-2)
- 7.6 Pengetahuan
 - klausul di SML dimana hal ini juga terdapat pada SNI ISO/IEC 9001:2015 dimana organisasi harus menentukan dan memelihara pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung SML

Klausul 8 Operasi

8.1 Perencanaan dan pengendalian operasional

8.2 Portofolio layanan

8.3 Hubungan dan perjanjian

8.4 Penawaran dan permintaan

8.5 Desain, pembuatan dan transisi layanan

8.6 Penyelesaian dan pemenuhan

8.7 Jaminan layanan

8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional

Organisasi harus merencanakan, menerapkan, dan mengendalikan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan dan untuk menerapkan tindakan yang ditentukan dalam Klausul 6 dengan:

- menetapkan kriteria kinerja untuk proses yang didasarkan pada persyaratan;
- menerapkan kendali proses sesuai dengan kriteria kinerja yang ditetapkan;
- menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang dibutuhkan untuk mendapatkan keyakinan bahwa proses telah dilakukan sesuai rencana.

Organisasi harus mengendalikan perubahan yang direncanakan untuk SML dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk memitigasi segala efek buruk, sesuai kebutuhan

Organisasi harus memastikan bahwa proses yang dialihdayakan telah dikendalikan

8.2 Portofolio Layanan

- 8.2.1 Penyampaian layanan
 - Organisasi harus mengoperasikan SML yang memastikan koordinasi aktivitas dan sumber daya. Organisasi harus melakukan aktivitas yang dibutuhkan untuk menyampaikan layanan
- 8.2.2 Rencanakan layanan
 - Persyaratan layanan harus ditentukan dan didokumentasikan bagi layanan yang sudah ada, layanan baru, dan perubahan terhadap layanan
- 8.2.3 Kendali atas pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan
 - SNI ISO/IEC 20000-3 menyediakan panduan kendali terhadap para pihak lain yang terlibat dalam siklus hidup layanan
- 8.2.4 Manajemen katalog layanan
 - Organisasi harus membuat dan memelihara satu atau lebih katalog layanan. Katalog layanan akan menyertakan informasi untuk organisasi, pelanggan, pengguna, dan para pihak lain yang berkepentingan untuk mendeskripsikan layanan, manfaat yang diharapkan, dan ketergantungan antar layanan.
- 8.2.5 Manajemen aset
 - SNI ISO 55001 dan ISO/IEC 19770-1 menetapkan persyaratan untuk mendukung penerapan dan pengoperasian aset dan manajemen aset TI.
- 8.2.6 Manajemen konfigurasi
 - Jenis BK harus ditetapkan. Layanan harus diklasifikasikan sebagai BK. BK harus dikendalikan. Perubahan terhadap BK harus dapat dilacak dan diaudit untuk memelihara integritas dari informasi konfigurasi. Informasi konfigurasi akan diperbarui setelah penerapan perubahan terhadap BK

8.3 Hubungan dan Perjanjian

8.3.1
Umum

8.3.2
Manajemen
hubungan
usaha

8.3.3
Manajemen
level
layanan

8.3.4
Manajemen
pemasok

8.4 Penawaran dan Permintaan

- | | |
|---|---|
| 8.4.1
Penganggaran
dan akuntansi
untuk layanan | Organisasi harus menganggarkan dan mempertanggungjawabkan layanan atau kumpulan layanan sesuai dengan kebijakan dan proses manajemen keuangannya. |
| 8.4.2
Manajemen
permintaan | Manajemen permintaan bertanggung jawab untuk memahami permintaan pelanggan saat ini dan masa depan untuk layanan. Manajemen kapasitas bekerja bersama manajemen permintaan untuk merencanakan dan menyediakan kapasitas yang mencukupi untuk memenuhi permintaan. |
| 8.4.3
Manajemen
kapasitas | Persyaratan kapasitas untuk sumber daya manusia, teknis, informasi, dan finansial harus ditentukan, didokumentasikan, dan dipelihara dengan mempertimbangkan persyaratan layanan dan kinerja |
-

8.5 Desain , Pembuatan dan Transisi Layanan

8.5.1 Manajemen perubahan

- Permintaan perubahan, termasuk proposal untuk menambah, menghapus, atau mentransfer layanan, akan dicatat dan diklasifikasikan
- Organisasi dan para pihak yang berkepentingan harus mengambil keputusan untuk persetujuan dan prioritas permintaan perubahan, serta organisasi juga harus meninjau perubahan.

8.5.2 Desain dan transisi layanan

- Layanan baru atau yang diubah harus didesain dan didokumentasikan agar sesuai dengan persyaratan layanan yang ditentukan
- Layanan baru atau yang diubah harus dibuat dan diuji untuk memverifikasi bahwa layanan itu sudah memenuhi persyaratan layanan, mematuhi desain terdokumentasi, dan memenuhi kriteria penerimaan layanan yang disepakati

8.5.3 Manajemen rilis dan penyebaran

- Organisasi harus mendefinisikan jenis rilis, termasuk rilis darurat, frekuensinya, dan bagaimana hal ini dikelola
- Rilis itu harus disebar ke dalam lingkungan aktif sehingga integritas layanan dan komponen layanan dapat terpelihara

8.6 Penyelesaian dan Pemenuhan

8.6.1 Manajemen insiden

- Insiden harus dicatat dan diklasifikasikan, diprioritaskan dengan mempertimbangkan dampak dan urgensi, dieskalasi jika perlu, diselesaikan, dan ditutup.

8.6.2 Manajemen permintaan layanan

- Permintaan layanan harus dicatat dan diklasifikasikan, diprioritaskan, dipenuhi dan ditutup.

8.6.3 Manajemen masalah

- Organisasi harus menganalisis data dan tren insiden untuk mengidentifikasi masalah. Organisasi harus melakukan analisis akar masalah dan menentukan tindakan potensial untuk mencegah kejadian atau terulangnya insiden

8.7 Jaminan Layanan

8.7.1 Manajemen ketersediaan layanan

- Pada interval yang direncanakan, risiko terhadap ketersediaan layanan harus dinilai dan didokumentasikan
- Persyaratan yang disepakati harus dipertimbangkan sesuai dengan persyaratan usaha, persyaratan layanan, PLL (SLA), dan risiko.

8.7.2 Manajemen keberlangsungan layanan

- Organisasi harus membuat, menerapkan, dan memelihara satu atau lebih rencana keberlangsungan layanan.

8.7.3 Manajemen keamanan informasi

- SNI ISO/IEC 27013 memberi panduan tentang integrasi SNI ISO/IEC 27001 dan SNI ISO/IEC 20000-1

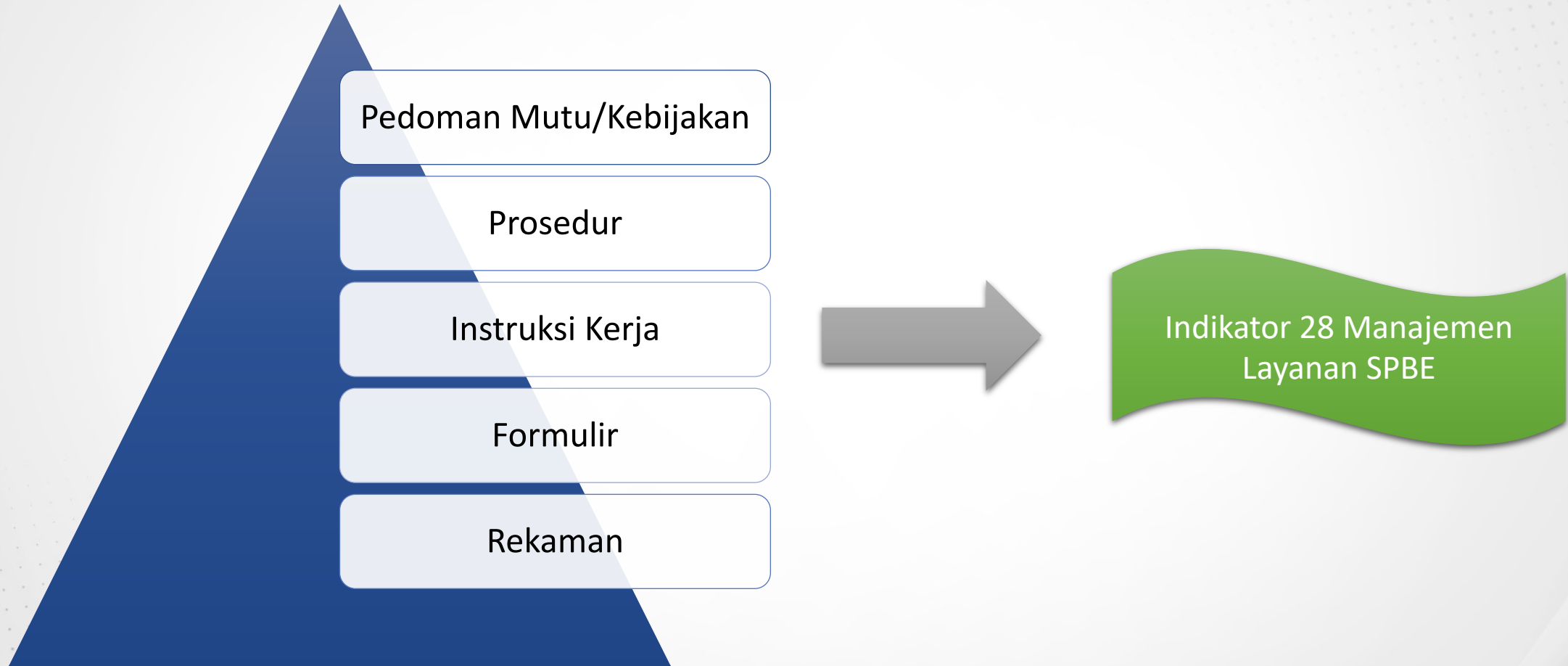
Klausul 9 Evaluasi Kinerja

- 9.1 Pemantauan, pengukuran , analisis dan evaluasi
- 9.2 Audit intern
- 9.3 Tinjauan manajemen
- 9.4 Pelaporan layanan

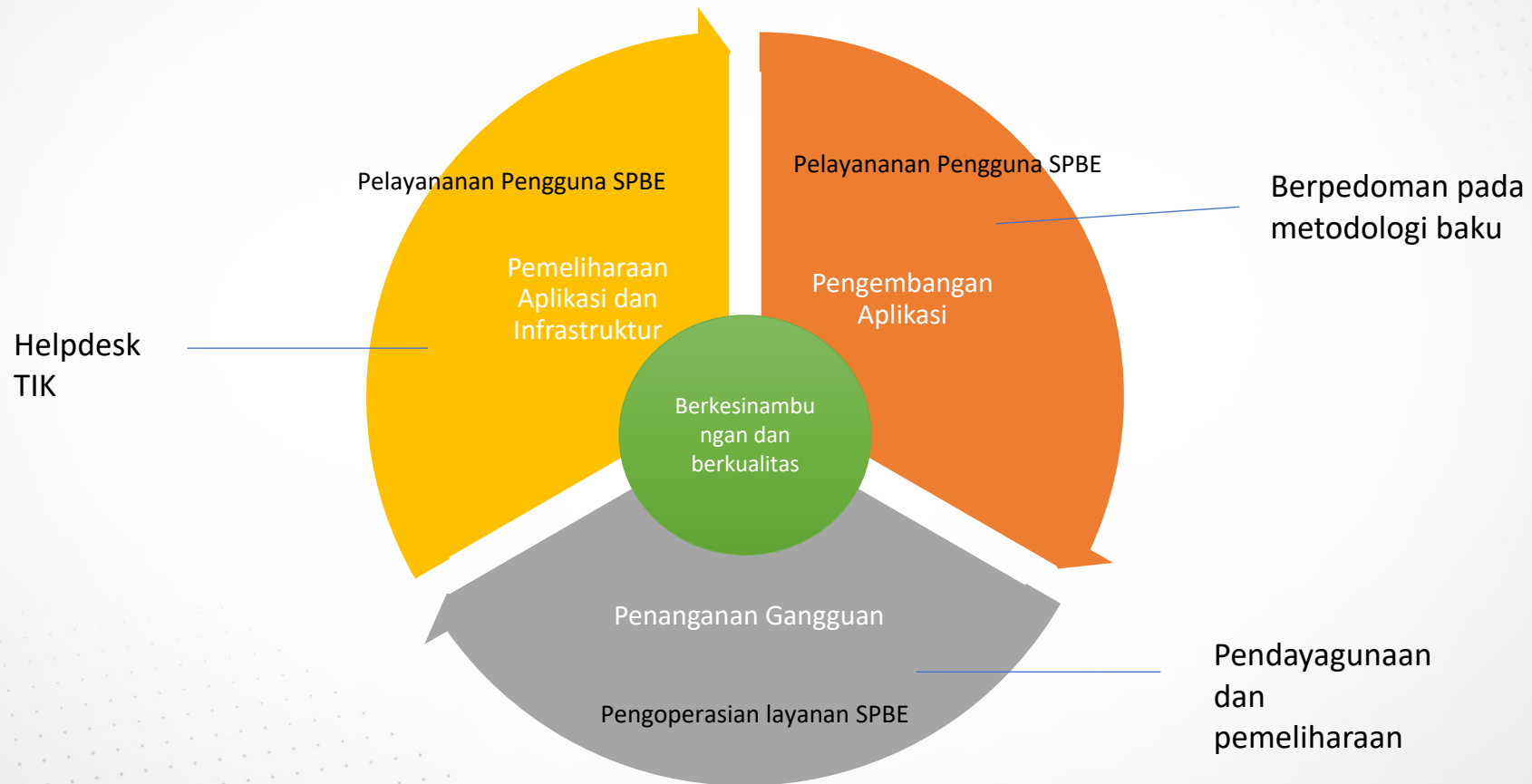
Klausul 10 Perbaikan

- 10.1 Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan
- 10.2 Perbaikan berkelanjutan

Implementasi SNI ISO/IEC 20000-1



SNI ISO/IEC 20000-1 pada Layanan SPBE



Source : KemenPANRB

“None of us is as smart as all of us.”
-Ken Blanchard-

PU S DAT I N





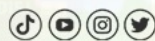


TERIMA KASIH



**BADAN
STANDARDISASI
NASIONAL**

KAN
Komite Akreditasi Nasional



 bsn_sni  Badan Standardisasi Nasional  www.bsn.go.id

