

KRITERIA PENILAIAN APLIKASI SPBE

| | |
|--------------------|--|
| Domain 1 | Tata Kelola |
| Aktivitas 1 | Evaluasi Tata Kelola |
| Indikator 1 | Bagaimana instansi mengevaluasi desain Tata Kelola TIK instansi (sesuai objek audit)? |
| Indikator 2 | Bagaimana instansi mengevaluasi portofolio investasi, layanan dan aset terkait TIK, serta mengidentifikasi dan mengevaluasi setiap perubahan dalam manajemen yang akan mengoptimalkan penciptaan nilai (sesuai objek audit)? |
| Indikator 3 | Bagaimana instansi menguji dan mengevaluasi efek risiko terhadap penggunaan aplikasi dalam instansi, serta memastikan apakah risiko terhadap nilai instansi terkait dengan penggunaan aplikasi telah diidentifikasi dan dikelola ? |
| Indikator 4 | Bagaimana instansi memeriksa dan mengevaluasi kebutuhan sumber daya layanan dan TIK (keuangan dan SDM) untuk memenuhi kebutuhan instansi secara optimal (sesuai objek audit)? |
| Indikator 5 | Bagaimana instansi memeriksa dan mengevaluasi kebutuhan, keterlibatan dan pelaporan stakeholder, serta menetapkan prinsip-prinsip pelibatan dan komunikasi dengan para stakeholder ? |
| Aktivitas 2 | Pengarahan Tata Kelola |
| Indikator 6 | Bagaimana instansi menginformasikan kepada pimpinan tentang prinsip-prinsip Tata Kelola TIK serta mendapatkan dukungan dan komitmen mereka, serta menetapkan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang tepat ? (sesuai objek audit) |
| Indikator 7 | Bagaimana instansi mengarahkan prinsip manajemen nilai dan praktiknya untuk mewujudkan realisasi nilai optimal dari investasi terkait TIK di seluruh siklus hidup ekonominya ?(sesuai objek audit) |
| Indikator 8 | Bagaimana instansi mengarahkan penerapan praktik manajemen risiko guna memberikan jaminan bahwa praktik manajemen risiko TIK telah sesuai ? (sesuai objek audit) |
| Indikator 9 | Bagaimana instansi memastikan penerapan prinsip-prinsip manajemen sumberdaya untuk memungkinkan penggunaan sumberdaya layanan dan TIK (sesuai objek audit) secara optimal ? |
| Indikator 10 | Bagaimana instansi memastikan keterlibatan stakeholder komunikasi dan pelaporannya, termasuk mekanisme untuk memastikan kualitas dan kelengkapan informasi, pengawasan pelaporan, serta menciptakan strategi komunikasi stakeholder ? |
| Aktivitas 3 | Pemantauan Tata Kelola |
| Indikator 11 | Bagaimana instansi memantau efektivitas dan kinerja Tata Kelola TIK instansi, menilai apakah sistem tata kelola dan mekanisme yang diterapkan (termasuk struktur, prinsip dan proses) beroperasi secara efektif ?(sesuai objek audit) |
| Indikator 12 | Bagaimana instansi memantau target dan indikator guna menentukan apakah instansi telah mendapatkan nilai dan manfaat yang diharapkan dari investasi dan layanan yang didukung TIK (sesuai objek audit), serta mengidentifikasi masalah yang signifikan dan mempertimbangkan tindakan korektifnya ? |

| | |
|--------------------|--|
| Indikator 13 | Bagaimana instansi memantau target dan indikator utama dari proses manajemen risiko, serta menentukan bagaimana penyimpangan atau masalah akan diidentifikasi, dilacak dan dilaporkan untuk remediasi ? |
| Indikator 14 | Bagaimana instansi memantau target dan indikator utama dari proses manajemen sumber daya, serta menentukan bagaimana penyimpangan atau masalah akan diidentifikasi, dilacak dan dilaporkan untuk remediasi ? |
| Indikator 15 | Bagaimana instansi memantau tingkat keterlibatan stakeholder dan efektivitas komunikasi stakeholder, memastikan akurasi, kehandalan dan efektivitas, serta memastikan apakah persyaratan dalam hal pelaporan dan komunikasi terpenuhi ? |
| Domain 2 | Manajemen |
| Tahapan 1 | Perencanaan TIK |
| Aktivitas 1 | Manajemen Risiko |
| Indikator 16 | Bagaimana instansi melakukan identifikasi dan mengumpulkan data yang relevan untuk melakukan identifikasi, analisis, dan pelaporan risiko terkait TIK (sesuai objek audit)? |
| Indikator 17 | Bagaimana instansi mengembangkan pandangan yang kuat tentang risiko TIK aktual, untuk mendukung keputusan risiko ?(sesuai objek audit) |
| Indikator 18 | Bagaimana instansi menjaga inventaris risiko dan atribut risiko yang diketahui, termasuk mendokumentasikan sumber daya terkait, kemampuan dan aktivitas kontrol saat ini terkait dengan item risiko? |
| Indikator 19 | Bagaimana instansi mengkomunikasikan informasi tentang keadaan saat ini terkait paparan TIK dan peluang secara tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan yang diperlukan untuk tanggapan yang tepat ? (sesuai objek audit) |
| Indikator 20 | Bagaimana instansi mengelola peluang untuk mengurangi risiko? |
| Indikator 21 | Bagaimana instansi menanggapi risiko yang terjadi secara tepat waktu dengan langkah-langkah efektif untuk membatasi besarnya kerugian ? |
| Aktivitas 2 | Manajemen SDM |
| Indikator 22 | Bagaimana instansi mengidentifikasi key person bidang TI? |
| Indikator 23 | Bagaimana instansi mendefinisikan dan mengelola keahlian dan kompetensi personel? |
| Indikator 24 | Bagaimana instansi memberi penilaian dan penghargaan terhadap kinerja pegawainya? |
| Indikator 25 | Bagaimana cara instansi memahami dan mencatat kebutuhan SDM bisnis dan TI saat ini dan yang akan datang? |
| Indikator 26 | Bagaimana instansi mengelola pegawai kontraknya yang mensupport keahlian TIK dan memenuhi kebijakan organisasi dan tetap sesuai dengan kebutuhan kontrak? (sesuai objek audit) |
| Aktivitas 3 | Manajemen Data |
| Indikator 27 | Bagaimana instansi menyediakan data yang dapat dijadikan acuan untuk menghasilkan data yang akurat, mutakhir, dan dapat dibagipakaikan? |
| Indikator 28 | Bagaimana instansi mengelola dan meningkatkan aset data instansi, sejalan dengan strategi dan tujuan perusahaan dan menetapkan peran dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa data perusahaan dikelola sebagai aset penting dan strategi pengelolaan data diterapkan dan dipelihara secara efektif dan berkelanjutan? |
| Indikator 29 | Bagaimana instansi membuat, menyetujui, memperbarui, dan mempromosikan istilah dan definisi bisnis yang konsisten untuk mendorong penggunaan data bersama di seluruh instansi? |

| | |
|--------------------|---|
| Indikator 30 | Bagaimana instansi menetapkan proses dan infrastruktur untuk menentukan dan memperluas metadata tentang aset data instansi, dan berbagi data pendukung, memastikan kepatuhan penggunaan data, meningkatkan respons terhadap perubahan bisnis ? |
| Indikator 31 | Bagaimana instansi menetapkan strategi terpadu di seluruh instansi untuk mencapai dan mempertahankan tingkat kualitas data (seperti kompleksitas, integritas, akurasi, kelengkapan, validitas, keterlacakan, dan ketepatan waktu) yang diperlukan untuk mendukung tujuan dan sasaran bisnis ? |
| Indikator 32 | Bagaimana instansi menerapkan metodologi, proses, praktik, alat, dan templat profil data standar yang dapat diterapkan di beberapa repositori data dan penyimpanan data? |
| Indikator 33 | Bagaimana instansi memberikan pendekatan sistematis untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas data sesuai dengan proses dan teknik, dan bertentangan dengan aturan kualitas data? |
| Indikator 34 | Bagaimana instansi menetapkan mekanisme, aturan, proses, dan metode untuk memvalidasi dan memperbaiki data sesuai dengan aturan bisnis yang telah ditentukan? |
| Indikator 35 | Bagaimana instansi memastikan bahwa instansi memahami, memetakan, inventaris, dan mengontrol aliran datanya melalui proses bisnis selama siklus hidup data, mulai dari penciptaan atau akuisisi hingga tidak digunakan? |
| Indikator 36 | Bagaimana instansi memastikan bahwa pemeliharaan data memenuhi persyaratan instansi dan peraturan untuk ketersediaan data historis. Serta memastikan bahwa persyaratan hukum dan peraturan untuk pengarsipan dan penyimpanan data terpenuhi ? |
| Indikator 37 | Bagaimana instansi mengelola ketersediaan data penting untuk memastikan kesinambungan operasional? |
| Aktivitas 4 | Manajemen Perencanaan Layanan |
| Indikator 38 | Bagaimana instansi menentukan sumber dana potensial, opsi pendanaan yang berbeda dan implikasi sumber pendanaan terhadap ekspektasi pengembalian investasi. |
| Indikator 39 | Bagaimana instansi mengevaluasi dan prioritaskan kasus bisnis program dan putuskan proposal investasi |
| Indikator 40 | Bagaimana instansi secara teratur, memantau dan optimalkan kinerja portofolio investasi dan program individual di seluruh siklus hidup investasi. |
| Indikator 41 | Bagaimana instansi memelihara portofolio program dan proyek investasi, produk dan layanan, dan aset TIK? (sesuai objek audit) |
| Indikator 42 | Bagaimana instansi memantau manfaat dari menyediakan dan memelihara produk, layanan, dan kemampuan TIK yang sesuai, berdasarkan kasus bisnis yang disepakati dan saat ini? (sesuai objek audit) |
| Indikator 43 | Bagaimana menganalisis persyaratan bisnis, serta sejauh mana layanan pendukung TIK dan tingkat layanan mendukung proses bisnis instansi? (sesuai objek audit) |
| Indikator 44 | Bagaimana instansi menetapkan katalog layanan, mempublikasikan dan mempertahankan layanan pendukung TI di katalog layanan? |
| Indikator 45 | Bagaimana menetapkan dan menyiapkan perjanjian layanan berdasarkan opsi dalam katalog layanan? |
| Indikator 46 | Bagaimana memantau, melaporkan pencapaian dan mengidentifikasi tingkat layanan? |

| | |
|--------------------|---|
| Indikator 47 | Bagaimana melakukan tinjauan berkala atas perjanjian layanan dan menentukan kapan memerlukan merevisinya? |
| Indikator 48 | Bagaimana instansi mencari dan mengidentifikasi, mengelompokkannya, dan menetapkan kriteria untuk mengevaluasi vendor dan kontrak ? |
| Indikator 49 | Bagaimana instansi memilih vendor sesuai kebutuhan yang ditentukan? kebutuhan harus dioptimalkan dengan masukan dari potensial vendor. |
| Indikator 50 | Bagaimana memformalkan dan mengelola hubungan vendor serta memastikan bahwa kontrak sesuai dengan standar dan kebutuhan hukum dan peraturan instansi? |
| Indikator 51 | Bagaimana mengidentifikasi dan mengelola risiko yang berkaitan dengan kemampuan vendor untuk secara terus-menerus memberikan pengiriman layanan yang aman, efisien dan efektif? |
| Indikator 52 | Bagaimana meninjau secara berkala kinerja vendor secara keseluruhan, kepatuhan terhadap kebutuhan kontrak, dan nilai uangnya? |
| Indikator 53 | Bagaimana instansi menetapkan dan memelihara sistem manajemen mutu (SMM)? |
| Indikator 54 | Bagaimana instansi memfokuskan manajemen mutu pada pelanggan dengan menentukan kebutuhan mereka dan memastikan integrasi dalam praktik manajemen mutu? |
| Indikator 55 | Bagaimana mengidentifikasi dan mempertahankan standar, prosedur dan praktik dari standar manajemen mutu ? |
| Indikator 56 | Bagaimana memantau kualitas proses dan layanan secara berkelanjutan, agar sejalan dengan standar manajemen mutu? |
| Indikator 57 | Bagaimana memelihara dan secara teratur mengumpulkan dan menganalisis data tentang sistem manajemen mutu (SMM) ? |
| Tahapan 2 | Pengembangan TIK |
| Aktivitas 1 | Manajemen Pengetahuan |
| Indikator 58 | Bagaimana mengidentifikasi, memvalidasi, dan mengklasifikasikan beragam sumber informasi internal dan eksternal yang diperlukan untuk memungkinkan tata kelola dan manajemen TIK (sesuai objek audit), termasuk dokumen strategi, laporan kejadian dan konfigurasi informasi yang terjadi dari pengembangan ke operasi sebelum masuk proses berjalan? |
| Indikator 59 | Bagaimana mengatur informasi berdasarkan kriteria klasifikasi? |
| Indikator 60 | Bagaimana menyebarkan sumber pengetahuan yang tersedia untuk para stakeholder yang relevan dan mengomunikasikan bagaimana sumber daya tersebut dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda? |
| Indikator 61 | Bagaimana mengukur penggunaan dan mengevaluasi peredaran serta relevansi informasi? |
| Aktivitas 2 | Manajemen Perubahan |
| Indikator 62 | Bagaimana mengevaluasi semua permintaan untuk perubahan dalam menentukan dampak pada bisnis proses dan layanan TIK (sesuai objek audit), serta untuk menilai apakah perubahan akan berdampak buruk mempengaruhi lingkungan operasional dan menimbulkan risiko yang tidak dapat diterima? |
| Indikator 63 | Bagaimana mengelola perubahan darurat untuk meminimalkan insiden lebih lanjut secara hati-hati? |
| Indikator 64 | Bagaimana mempertahankan sistem pelacakan dan pelaporan untuk mendokumentasikan perubahan yang ditolak dan mengkomunikasikan status yang disetujui, perubahan-perubahan yang masih dalam proses dan lengkap? |

| | |
|--------------------|---|
| Indikator 65 | Bagaimana memperbaiki solusi, dokumentasi pengguna dan prosedur-prosedur yang dipengaruhi oleh perubahan, setiap kali perubahan diterapkan? |
| Aktivitas 3 | Manajemen Aset |
| Indikator 66 | Bagaimana cara menyimpan catatan terkini, yang akurat dari semua aset TIK (sesuai objek audit) yang diperlukan untuk memberikan layanan serta aset yang dimiliki atau dikendalikan oleh instansi dengan harapan akan manfaatnya di masa depan (termasuk sumber daya dengan nilai ekonomis, seperti perangkat keras atau perangkat lunak)? |
| Indikator 67 | Bagaimana instansi dapat mengidentifikasi aset yang sangat penting dalam menyediakan kapabilitas layanan? Selain itu juga bagaimana instansi dapat memaksimalkan keandalan dan ketersediaan aset penting untuk mendukung kebutuhan bisnisnya? |
| Indikator 68 | Bagaimana cara mengelola aset dari pengadaan hingga habis masa pemakaiannya? Kemudian bagaimana cara memastikan aset tersebut digunakan seefektif dan seefisien mungkin serta dipertanggungjawabkan dan dilindungi secara fisik dengan tepat sampai habis masa pakainya? |
| Indikator 69 | Bagaimana instansi dapat secara teratur meninjau seluruh aset dasar untuk mengidentifikasi nilai optimal yang sejalan dengan kebutuhan bisnis? |
| Indikator 70 | Bagaimana instansi mengelola lisensi perangkat lunak untuk mempertahankan jumlah lisensi yang optimal dan mendukung kebutuhan bisnis? Kemudian bagaimana cara instansi memastikan jumlah lisensi yang dimiliki cukup untuk mencakup perangkat lunak (software) terpasang (installed) yang digunakan? |
| Aktivitas 4 | Manajemen Pengembangan Layanan |
| Indikator 71 | Bagaimana cara melakukan identifikasi, memprioritaskan, menentukan, dan menyetujui informasi bisnis, persyaratan fungsional, teknis dan kendali meliputi ruang lingkup / pemahaman semua inisiatif yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diharapkan dari solusi bisnis yang diaktifkan TIK (sesuai objek audit) yang diusulkan? |
| Indikator 72 | Bagaimana cara untuk melakukan studi kelayakan solusi alternatif potensial, menilai kelangsungan hidup (viability) dan memilih opsi yang disukai? |
| Indikator 73 | Bagaimana cara mengidentifikasi, mendokumentasikan, memprioritaskan dan memitigasi fungsional, teknis dan risiko terkait pemrosesan informasi yang terkait dengan kebutuhan instansi, asumsi dan solusi yang diusulkan? |
| Indikator 74 | Bagaimana mengkoordinasikan umpan balik dari stakeholder yang terkena dampak? |
| Indikator 75 | Bagaimana mengembangkan dan mendokumentasikan desain high level untuk solusi dari sudut pandang teknologi, proses bisnis dan alur kerja? |
| Indikator 76 | Bagaimana cara mengembangkan, mendokumentasikan dan menguraikan desain detail secara progresif? |
| Indikator 77 | Bagaimana cara mengembangkan komponen solusi secara progresif dalam lingkungan yang terpisah, agar sesuai dengan desain rinci mengikuti standar dan persyaratan untuk pengembangan dan dokumentasi, jaminan kualitas (QA), serta persetujuan? |
| Indikator 78 | Bagaimana mendapatkan komponen-komponen solusi, berdasarkan rencana akuisisi, yang sesuai dengan persyaratan dan disain rinci, prinsip-prinsip arsitektur dan standar, pengadaan keseluruhan instansi dan prosedur-prosedur kontrak, persyaratan QA, serta standar-standar persetujuan? |
| Indikator 79 | Bagaimana memasang dan mengkonfigurasi solusi-solusi serta mengintegrasikan dengan aktivitas-aktivitas pada proses bisnis? |

| | |
|--------------|---|
| Indikator 80 | Bagaimana mengembangkan, melihat kesempatan, dan menjalankan rencana QA yang selaras dengan QMS untuk mendapatkan kualitas yang ditentukan dalam definisi persyaratan serta kebijakan dan prosedur mutu perusahaan? |
| Indikator 81 | Bagaimana menetapkan rencana pengujian dan lingkungan yang diperlukan untuk menguji individu serta komponen solusi terintegrasi? |
| Indikator 82 | Bagaimana menjalankan pengujian secara terus menerus (termasuk kendali pengujian), dapat sesuai dengan rencana dan pengembangan pengujian yang ditentukan praktik di lingkungan yang sesuai? |
| Indikator 83 | Bagaimana melacak status persyaratan individu (termasuk semua yang ditolak persyaratan) sepanjang siklus hidup proyek? |
| Indikator 84 | Bagaimana mengembangkan dan melaksanakan rencana untuk pemeliharaan solusi dan komponen-komponen infrastruktur? |
| Indikator 85 | Bagaimana menetapkan dan menyepakati produk IT atau Layanan baru atau yang diubah serta pilihan-pilihan service level? |
| Indikator 86 | Bagaimana merancang, mengembangkan dan mengimplementasikan solusi dengan metodologi pengembangan yang tepat agar sesuai dengan strategi dan persyaratan keseluruhan? |
| Indikator 87 | Bagaimana menilai ketersediaan, kinerja, dan kapasitas layanan serta sumber daya untuk memastikan bahwa kapasitas dan kinerja tersedia untuk mendukung kebutuhan bisnis dan memenuhi service level agreement (SLA)? |
| Indikator 88 | Bagaimana mengidentifikasi layanan penting bagi instansi? |
| Indikator 89 | Bagaimana merencanakan dan memprioritaskan implikasi-implikasi ketersediaan, kinerja, dan kapasitas dari perubahan kebutuhan-kebutuhan bisnis dan persyaratan layanan? |
| Indikator 90 | Bagaimana memantau, mengukur, menganalisis, melaporkan dan meninjau ketersediaan, kinerja dan kapasitas? |
| Indikator 91 | Bagaimana mengatasi penyimpangan dengan menginvestigasi dan menyelesaikan ketersediaan yang teridentifikasi, masalah kinerja dan kapasitas? |
| Indikator 92 | Bagaimana menetapkan rencana implementasi yang mencakup konversi sistem dan data, kriteria acceptance test, komunikasi, pelatihan, persiapan rilis, promosi produksi, dukungan produksi awal, rencana fallback/backup, serta tinjauan pasca-implementasi? |
| Indikator 93 | Bagaimana mempersiapkan proses bisnis, data layanan TIK (sesuai objek audit) dan migrasi infrastruktur sebagai bagian dari metode pengembangan instansi? |
| Indikator 94 | Bagaimana menetapkan rencana pengujian berdasarkan pada standar instansi yang menentukan peran, tanggung jawab, serta kriteria masukan dan keluaran? |
| Indikator 95 | Bagaimana menentukan dan menjalankan lingkungan pengujian yang aman untuk proses bisnis yang direncanakan dan lingkungan operasi TI dalam hal kinerja, kapasitas, keamanan, kendali internal, praktik operasional, kualitas data, persyaratan privasi, dan beban kerja? |
| Indikator 96 | Bagaimana menguji perubahan secara independen, sesuai dengan rencana pengujian yang ditetapkan, sebelum migrasi ke lingkungan operasional yang berjalan? |
| Indikator 97 | Bagaimana mengajukan solusi yang diterima kepada unit kerja pemilik dan unit kerja operasional? |
| Indikator 98 | Bagaimana cara memberikan dukungan awal kepada pengguna dan operasi TIK (sesuai objek audit) untuk menyelesaikan masalah dan membantu menstabilkan solusi baru? |

| | |
|--------------------|--|
| Indikator 99 | Bagaimana melakukan tinjauan pasca-implementasi untuk mengkonfirmasi keluaran dan hasil, mengidentifikasi pelajaran yang dipetik, serta mengembangkan suatu rencana aksi? |
| Indikator 100 | Bagaimana instansi menetapkan dan memelihara model logis layanan, aset, infrastruktur, dan pencatatan item konfigurasi (configuration items/CIs), termasuk hubungan di antaranya? Kemudian bagaimana memasukkan CI yang dianggap perlu untuk mengelola layanan secara efektif dan untuk memberikan uraian utama dan dapat diandalkan tentang aset dalam layanan? |
| Indikator 101 | Bagaimana instansi dapat membuat dan memelihara repositori manajemen konfigurasi serta membuat baseline konfigurasi yang terkendali? |
| Indikator 102 | Bagaimana cara instansi mempertahankan repositori item konfigurasi (configuration items/CIs) yang mutakhir dengan mengisi perubahan konfigurasi apa pun? |
| Indikator 103 | Bagaimana instansi menentukan dan membuat laporan konfigurasi pada perubahan status dari item konfigurasi? |
| Indikator 104 | Bagaimana instansi secara berkala meninjau repositori konfigurasi serta memverifikasi kelengkapan dan kebenaran terhadap target yang diinginkan? |
| Tahapan 3 | Pengoperasian TIK |
| Aktivitas 1 | Manajemen Operasional Layanan |
| Indikator 105 | Bagaimana instansi memelihara dan melakukan prosedur operasional dan tugas operasional secara handal dan konsisten? |
| Indikator 106 | Bagaimana instansi mengelola pengoperasian layanan TI yang di-outsourcing-kan untuk menjaga perlindungan informasi instansi dan kehandalan penyampaian layanan? |
| Indikator 107 | Bagaimana instansi memantau infrastruktur TI dan event yang relevan, menyimpan informasi kronologis dalam log operasional untuk merekonstruksi dan meninjau urutan waktu operasional dan kegiatan lain yang mendukungnya? |
| Indikator 108 | Bagaimana instansi memelihara tindakan-tindakan untuk perlindungan terhadap faktor lingkungan, menginstal peralatan dan perangkat khusus untuk memantau dan mengendalikan lingkungan? |
| Indikator 109 | Bagaimana instansi mengelola fasilitas, termasuk peralatan listrik dan komunikasi, sesuai dengan hukum dan peraturan, persyaratan teknis dan bisnis, spesifikasi vendor, dan pedoman kesehatan dan keselamatan? |
| Indikator 110 | Bagaimana instansi menetapkan skema dan model klasifikasi untuk insiden dan permintaan layanan? |
| Indikator 111 | Bagaimana instansi mengidentifikasi, mencatat, dan mengklasifikasi permintaan dan insiden layanan dan tetapkan prioritas sesuai dengan kekritisitas bisnis dan perjanjian layanan? |
| Indikator 112 | Bagaimana instansi memilih prosedur permintaan yang sesuai dan memverifikasi bahwa permintaan layanan memenuhi kriteria permintaan yang ditentukan, mendapatkan persetujuan, jika diminta, dan memenuhi permintaan? |
| Indikator 113 | Bagaimana instansi mengidentifikasi dan mencatat gejala kejadian, menentukan kemungkinan penyebabnya, dan mengalokasikan untuk penyelesaiannya? |
| Indikator 114 | Bagaimana instansi mendokumentasikan, menerapkan, dan menguji solusi atau alternatif lain. Melakukan tindakan pemulihan untuk memulihkan layanan terkait IT ? |
| Indikator 115 | Bagaimana instansi memverifikasi penyelesaian insiden yang terselesaikan dan / atau pemenuhan permintaan, dan menutupnya.? |

| | |
|--------------------|---|
| Indikator 116 | Secara teratur, bagaimana instansi melacak, menganalisis dan melaporkan insiden serta memenuhi permintaan. Memeriksa tren untuk memberikan informasi untuk peningkatan berkelanjutan ? |
| Indikator 117 | Bagaimana instansi menetapkan dan menerapkan kriteria dan prosedur untuk mengidentifikasi dan melaporkan masalah. Menyertakan klasifikasi masalah, mengkategorisasi, dan melakukan penentuan prioritas? |
| Indikator 118 | Bagaimana menyelidiki dan mendiagnosis masalah dengan menggunakan pakar yang relevan untuk menilai dan menganalisis akar permasalahan ? |
| Indikator 119 | Segera setelah akar penyebab masalah diidentifikasi, bagaimana instansi membuat catatan kesalahan yang diketahui, mendokumentasikan penyelesaian yang sesuai dan mengidentifikasi solusi potensial? |
| Indikator 120 | Bagaimana organisasi mengidentifikasi dan menginisiasi solusi berkelanjutan untuk mengatasi akar permasalahan. Mengajukan permintaan perubahan melalui proses manajemen perubahan yang ditetapkan, jika diperlukan, untuk menyelesaikan kesalahan. Memastikan bahwa personel yang terkena dampak mengetahui tindakan yang diambil dan selanjutnya membuat rencana yang dikembangkan untuk mencegah terjadinya insiden di masa depan ? |
| Indikator 121 | Bagaimana instansi mengumpulkan dan menganalisis data operasional (terutama catatan insiden dan perubahan) untuk mengidentifikasi tren yang muncul yang mungkin mengindikasikan masalah. Merekam catatan permasalahan untuk memungkinkan penilaian ? |
| Tahapan 4 | Pemantauan TIK |
| Aktivitas 1 | Manajemen Sistem Pengendalian Internal |
| Indikator 122 | Bagaimana instansi secara berkesinambungan memantau, membandingkan, dan meningkatkan lingkungan kendali TIK (sesuai objek audit) dan kerangka kerja kendali untuk memenuhi tujuannya? |
| Indikator 123 | Bagaimana instansi meninjau operasi kendali, termasuk pemantauan dan uji bukti, untuk memastikan bahwa kendali dalam proses bisnis beroperasi secara efektif? |
| Indikator 124 | Bagaimana instansi mendorong manajemen dan pemilik proses untuk meningkatkan kendali secara proaktif melalui program penilaian mandiri yang berkelanjutan yang mengevaluasi kelengkapan dan efektivitas kendali manajemen atas proses, kebijakan, dan kontrak? |
| Indikator 125 | Bagaimana instansi mengidentifikasi kekurangan kendali dan analisis dan identifikasi akar penyebabnya? Selain itu juga cara bagaimana meningkatkan kekurangan kendali dan melaporkan kepada para stakeholder? |
| Domain 3 | Fungsionalitas dan Kinerja |
| Tahapan 1 | Perencanaan |
| Aktivitas 1 | Persyaratan Layanan (Business Requirement) |
| Indikator 126 | Bagaimana aplikasi dapat menyampaikan solusi yang diperlukan untuk kebutuhan layanan? |
| Indikator 127 | Bagaimana aplikasi dapat menjelaskan secara rinci apa yang dibutuhkan pengguna dalam proses layanan? |
| Indikator 128 | Bagaimana proses aplikasi layanan saat ini? |
| Indikator 129 | Bagaimana proses aplikasi layanan yang diusulkan? |
| Indikator 130 | Apakah aplikasi layanan yang diusulkan menguraikan ruang lingkup proyek yang mencakup kebutuhan fungsional dan non-fungsional? |
| Aktivitas 2 | Kebutuhan Perangkat Lunak (Software Requirement) |

| | |
|--------------------|---|
| Indikator 131 | Apa saja proses-proses / fungsi / layanan yang dapat dilakukan oleh aplikasi? |
| Indikator 132 | Bagaimana aplikasi menggambarkan antarmuka yang dapat berinteraksi/berhubungan dengan komponen aplikasi lainnya? |
| Indikator 133 | Apa sajakah kemampuan kerja yang dapat dicapai oleh aplikasi? |
| Indikator 134 | Bagaimana dengan atribut yang terkait dalam perangkat lunak? |
| Indikator 135 | Apakah terdapat batasan khusus yang harus ada di dalam rancangan perangkat lunak? |
| Aktivitas 3 | Rancangan Perangkat Lunak (Software Design) |
| Indikator 136 | Bagaimana bentuk deskripsi sistem dari aplikasi? |
| Indikator 137 | Bagaimana deskripsi rancangan basisdata dari aplikasi? |
| Indikator 138 | Bagaimana bentuk arsitektur dari aplikasi sehingga dapat menggambarkan keseluruhan sistem, proses, dan layanan aplikasi? |
| Indikator 139 | Apakah bentuk dan proses rancangan komponen aplikasi memberikan detail dan definisi dari actual logic untuk setiap komponen sistem? |
| Indikator 140 | Bagaimana gambaran dan karakteristik antarmuka dari aplikasi? |
| Tahapan 2 | Pengembangan |
| Aktivitas 1 | Implementasi Perangkat Lunak (Software Implementation) |
| Indikator 141 | Apa sajakah metode-metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan dalam pengembangan aplikasi? |
| Indikator 142 | Apakah sudah memiliki dokumentasi dari kode-kode pengembangan perangkat lunak? |
| Indikator 143 | Apakah perangkat lunak dapat digunakan kembali secara berkesinambungan di masa yang akan datang? |
| Indikator 144 | Apakah kode sumber aplikasi dapat dimodifikasi/bersifat open source? |
| Indikator 145 | Apakah kode aplikasi bersifat modular dan memenuhi syarat fungsional dan non-fungsional? |
| Aktivitas 2 | Pengujian (Testing) |
| Indikator 146 | Apakah sudah memiliki rencana pengujian (Test Plan) terhadap aplikasi? |
| Indikator 147 | Apakah sudah memiliki rancangan pengujian (Test Design) terhadap aplikasi? |
| Indikator 148 | Apakah sudah memiliki rancangan atau rangkaian mengenai tindakan yang dilakukan oleh penguji/tester? |
| Indikator 149 | Apakah sudah memiliki prosedur-prosedur pengujian terhadap aplikasi? |
| Indikator 150 | Apakah sudah memiliki laporan pengujian terhadap aplikasi? |
| Aktivitas 3 | Instalasi/Pemasangan (Installation) |
| Indikator 151 | Apakah sudah memiliki prosedur instalasi/pemasangan untuk aplikasi |
| Indikator 152 | Apakah sudah memiliki daftar personil yang bertugas untuk melakukan instalasi/pemasangan aplikasi? |
| Indikator 153 | Apakah sudah memiliki rencana pelatihan terhadap personil yang melakukan instalasi/pemasangan aplikasi? |
| Indikator 154 | Apakah sudah memiliki jadwal instalasi/pemasangan aplikasi? |
| Indikator 155 | Apakah sudah memiliki daftar fasilitas yang dibutuhkan selama instalasi/pemasangan aplikasi? |
| Tahapan 3 | Pengoperasian |
| Aktivitas 1 | Penggunaan Perangkat Lunak (Software Usage) |
| Indikator 156 | Apakah aplikasi sudah bisa berkolaborasi dengan aplikasi lain? |
| Indikator 157 | Apakah aplikasi merupakan perangkat lunak yang dipersiapkan untuk dapat digunakan/diaplikasikan secara umum? |

| | |
|--------------------|---|
| Indikator 158 | Apakah memiliki prosedur/petunjuk/manual penggunaan aplikasi? |
| Indikator 159 | Apakah penamaan perintah-perintah dalam perangkat lunak distandardkan/dibakukan? |
| Indikator 160 | Bagaimana respon aplikasi dalam menanggapi kesalahan dan apakah memiliki solusi terhadap permasalahan tersebut? |
| Indikator 161 | Apakah memiliki/menyediakan fasilitas bantuan dan dokumentasi mengenai pertanyaan yang sering diajukan (FAQ)? |
| Tahapan 4 | Pemeliharaan |
| Aktivitas 1 | Pemeliharaan Perangkat Lunak (Software Maintenance) |
| Indikator 162 | Apakah sudah ditentukan lingkup apa saja yang akan dilakukan pada proses pemeliharaan aplikasi? |
| Indikator 163 | Apakah memiliki urutan/rangkaian proses pemeliharaan aplikasi? |
| Indikator 164 | Apakah sudah dibentuk tim/kelompok kerja untuk melaksanakan pemeliharaan aplikasi dengan klasifikasi tugas yang sudah ditentukan? |
| Indikator 165 | Apakah sudah ditentukan alokasi sumber daya untuk proses pemeliharaan aplikasi? |
| Indikator 166 | Apakah memiliki cara untuk dapat mengetahui, merekam, dan melacak kinerja dari aplikasi? |
| Aktivitas 2 | Manajemen Konfigurasi Perangkat Lunak (Software Configuration Management) |
| Indikator 167 | Apakah sudah ditentukan apa saja yang menjadi lingkup manajemen konfigurasi perangkat lunak? |
| Indikator 168 | Bagaimana cara mengelola konfigurasi perangkat lunak? |
| Indikator 169 | Apa saja aktivitas yang dilakukan pada proses manajemen konfigurasi perangkat lunak? |
| Indikator 170 | Apakah sudah memiliki jadwal untuk melakukan proses manajemen konfigurasi perangkat lunak? |
| Indikator 171 | Apakah sudah memiliki sumberdaya untuk melakukan proses manajemen konfigurasi perangkat lunak? |