

SRPS ISO/TR 15489-2:2007

Identičan sa ISO/TR 15489-2:2001

Informacije i dokumentacija - Upravljanje dokumentima - Deo 2: Smernice  
(Information and documentation - Records management - Part 2: Guidelines)

## **Predgovor**

ISO (Međunarodna organizacija za standardizaciju) je svetska federacija nacionalnih tela za standarde (članica ISO-a). Rad na pripremanju međunarodnih standarda odvija se u ISO tehničkim komitetima. Svaka članica ISO-a, kada je zainteresovana za predmet rada nekog od osnovanih tehničkih komiteta, ima pravo da delegira svoje predstavnike u taj komitet. U ovom radu učestvuju međunarodne organizacije, vladine i nevladine, koje su povezane sa ISO-om. ISO blisko saraduje sa Međunarodnom elektrotehničkom komisijom (IEC) u vezi sa svim pitanjima standardizacije u oblasti elektrotehnike. Nacrti međunarodnih standarda izrađuju se prema pravilima koja su data u ISO/IEC Direktivama, Deo 3.

Osnovni zadatak tehničkih komiteta je pripremanje međunarodnih standarda. Nacrti međunarodnih standarda koje su usvojili odgovarajući tehnički komiteti dostavljaju se svim članicama tih komiteta radi glasanja. Da bi međunarodni standard bio objavljen, potrebno je da ga odobri najmanje 75 % članica koje glasaju.

U izuzetnim situacijama, kada je tehnički komitet prikupio podatke koji se razlikuju od onih koji se uobičajeno objavljuju u međunarodnim standardima ("stepen razvoja", na primer), može biti odlučeno prostom većinom glasova punopravnih članova da se štampa tehnički izveštaj. Tehnički izveštaj je u potpunosti informativne prirode i ne podleže revidovanju sve dok se ne proceni da podaci koje obezbeđuje više ne važe ili nisu više korisni.

Skreće se pažnja na mogućnost da neki od elemenata ovog dela međunarodnog standarda ISO 15489 mogu da budu predmet prava intelektualne svojine. ISO ne snosi odgovornost za identifikovanje bilo kojeg ili svih takvih prava.

ISO 15489-2 pripremio je Tehnički komitet ISO/TC 46, *Informacije i dokumentacija*, potkomitet SC 11, *Upravljanje arhivskom građom/dokumentima*.

ISO 15489 sastoji se iz sledećih delova, pod zajedničkim nazivom *Informacije i dokumentacija – Upravljanje dokumentima*:

– Deo 1: Opšte;

– Deo 2: *Smernice* [tehnički izveštaj].

## **Uvod**

Ovaj deo ISO 15489 daje smernice koje predstavljaju prilog za ISO 15489-1. I ISO 15489-1 i Smernice odnose se na dokumenta u bilo kom formatu ili mediju, koja javna ili privatna organizacija stvara ili prima tokom obavljanja svoje delatnosti. Tako, u ovom delu ISO 15489, ukoliko nije drugačije navedeno, sistemi se mogu tumačiti kao papirnati/ručni ili elektronski, a dokument može biti na papiru, u mikroobliku ili elektronskoj formi.

ISO 15489-1 precizira elemente upravljanja dokumentima i definiše rezultate i ishode koje je potrebno postići. Ovaj deo ISO 15489 obezbeđuje metodologiju za primenu. Ipak, treba napomenuti da nacionalni standardi, zakonodavstvo i propisi mogu nametnuti druge faktore i zahteve za pravnu usklađenost.

Osim korišćenja ovog dela ISO 15489, oni koji žele da primene standard treba da uzmu u obzir zahteve i smernice nacionalnih standarda, zakonodavstva i propisa koji se primenjuju u njihovim jurisdikcijama. Pored toga, razna stručna društva i udruženja imaju na raspolaganju mogućnosti koje će im pomoći u primeni ISO 15489-1.

Tehnički izveštaj SRPS ISO/TR 15489-2:2007

## **Informacije i dokumentacija – Upravljanje dokumentima – Deo 2: Smernice**

### **1 Predmet i područje primene**

Ove Smernice predstavljaju vodič za primenu ISO 15489-1 namenjen administratorima dokumentima, kao i onima koji su u svojim organizacijama zaduženi za upravljanje dokumentima. On obezbeđuje metodologiju koja će olakšati primenu ISO 15489-1 u svim organizacijama koje imaju potrebu da

upravljaju svojim dokumentima. Daje pregled procesa i činilaca koje organizacije treba da imaju u vidu ako žele da prihvate ISO 15489-1.

## **2 Politike i odgovornosti**

### **2.1 Uvod**

ISO 15489-1:2001, tačka 6 u opštim crtama iskazuje potrebu da organizacije, koje žele da se sa njim usklade, moraju da imaju uspostavljenu politiku upravljanja dokumentima i moraju da definišu i raspodele odgovornosti pojedincima koje se odnose na dokumenta. Ovaj deo ISO 15489 dodatno usmerava pažnju na politiku upravljanja dokumentima i detaljnije opisuje vrste odgovornosti koje treba definisati i raspodeliti.

### **2.2 Opšta akta o politici upravljanja dokumentima**

Organizacija treba da definiše i dokumentuje politiku za upravljanje dokumentima i treba da osigura da se ta politika primenjuje u kontinuitetu na svim nivoima u organizaciji.

Izjava o politici upravljanja dokumentima je izjava o namerama. U njoj se navodi šta organizacija namerava da učini, a ponekad se daju i program i procedure kojima će se ta namera ostvariti.

Međutim, sama izjava o politici ne garantuje dobro upravljanje dokumentima: ključni za njen uspeh su saglasnost, aktivna i vidljiva podrška od strane rukovodećih organa uprave, te izdvajanje potrebnih resursa za njenu primenu. Efikasna izjava o politici će, stoga, identifikovati člana rukovodstva sa ključnom odgovornošću za upravljanje dokumentima, te za nadzor nad sprovođenjem politike i programa.

Izjava o politici treba da uputi na druge politike koje se odnose na informacije, na primer, na politiku o informacionim sistemima, o sigurnosti informacija ili upravljanja imovinom, ali ih ne bi trebalo ponavljati. Izjavu treba podržati procedurama i smernicama, opštim aktima o planovima i strategijama, odlukama o izdvajanju dokumenata i drugim dokumentima koji zajedno čine režim upravljanja dokumentima.

Treba stalno ohrabrivati primenu i podršku politici od strane svih zaposlenih. Naročito je važno da politika obavezuje sve zaposlene da stvaraju, čuvaju i održavaju dokumenta koja ispunjavaju zakonske, propisane, fiskalne, operativne i arhivske/istorijske potrebe organizacije. Takođe je važan i nadzor nad usklađenošću s politikom.

### **2.3. Odgovornosti**

#### **2.3.1 Svrha definisanja odgovornosti i nadležnosti**

Svrha definisanja odgovornosti, nadležnosti i međudnosa je uspostavanje i održavanje režima upravljanja dokumentima koji odgovara potrebama unutrašnjih i spoljašnjih zainteresovanih strana. Određenije, definicija odgovornosti, nadležnosti i međudnosa treba da uspostavi standardizovanu praksu ili poslovna pravila koja:

- a) zahtevaju da zaposleni stvaraju dokumenta u skladu s poslovnim potrebama i poslovnim procesima koji adekvatno dokumentuju poslovne aktivnosti u kojima učestvuju;
- b) osiguravaju da informacioni i sistemi za obradu podataka, koji podržavaju poslovne aktivnosti, stvaraju prikladna dokumenta kao deo podrške tim aktivnostima;
- c) osiguravaju transparentnost procesa upravljanja dokumentima i adekvatnost sistema za upravljanje dokumenata kroz aktivni deo životnog ciklusa dokumenata (dokumenta koja su potrebna za izvođenje tekućih operacija i koja se često koriste obično se smeštaju blizu korisnika, ako se radi o fizičkom dokumentu, ili su dostupna putem računarskog sistema);
- d) osiguravaju da se dokumenti održavaju, smeštaju i čuvaju dok koriste organizaciji i, ako je potrebno, spoljašnjim zainteresovanim stranama kao što su arhivske institucije, istraživači i kontrolori; te
- e) osiguravaju da se dokumenti smeju uništiti samo u skladu sa definisanim procesom odobrenja.

#### **2.3.2 Nadležnosti i odgovornosti unutar organizacije**

Organizacija treba da definiše nadležnosti i odgovornosti svih zaposlenih koji su uključeni u upravljanje dokumentima. Nadležnosti i odgovornosti će verovatno uključivati sledeće:

- a) Rukovodećem nivou odlučivanja treba dodeliti najviši stepen odgovornosti kako bi se obezbedio uspešan program upravljanja dokumentima. Podrška rukovodećeg nivoa odlučivanja prenosi se na raspodelu resursa na nižim nivoima. Rukovodeći nivo odlučivanja podstiče usklađenost sa procedurama upravljanja dokumentima u celoj organizaciji.

b) Administratori dokumenata imaju najveću odgovornost za primenu ISO 15489-1. Posebno, oni ustanovljavaju sveukupnu politiku za upravljanje dokumentima, procedure i standarde za organizovanje i sprovođenje procesa prikazanih u ISO 15489-1:2001, tačka 4.

c) Rukovodioci poslovnih ili organizacionih jedinica odgovorni su da obezbede da njihovo osoblje stvara i čuva dokumenta kao integralni deo svog rada, u skladu sa ustanovljenom politikom, procedurama i standardima. Oni obezbeđuju resurse neophodne za upravljanje dokumentima i povezuju se sa administratorima dokumenata po svim aspektima ISO 15489-1:2001, tačka 4.

d) Ostali u organizaciji imaju specifične dužnosti vezane za dokumenta. To se posebno odnosi na osoblje odgovorno za sigurnost, osoblje odgovorno za projektovanje i primenu sistema uz korišćenje informacione i komunikacione tehnologije, kao i osoblje odgovorno za usklađivanje.

e) Celokupno osoblje stvara, prima i čuva dokumenta u sklopu svog svakodnevnog rada, uz obavezu da to čini u skladu sa ustanovljenom politikom, procedurama i standardima. Ovo uključuje i uništenje dokumenata samo po odobrenim procedurama.

Tamo gde organizacija program upravljanja dokumentima poveri spoljašnjem realizatoru, važno je da obezbi da se poštuju standardi postavljeni politikom te organizacije.

### **3 Strategije, projektovanje i primena**

#### **3.1 Uvod**

ISO 15489-1:2001, tačka 8 opisuje suštinske karakteristike sistema za upravljanje dokumentima i pruža okvir za njihovu primenu.

Ova tačka razrađuje samo tačku 8.4 ISO 15489-1:2001, i daje uputstva za projektovanje i primenu sistema za upravljanje dokumentima.

#### **3.2 Projektovanje i primena sistema za upravljanje dokumentima**

##### **3.2.1 Opšte**

Napomena: Koraci u ovom procesu predstavljaju proširenje opštih opisa donesenih u ISO 15489-1:2001, tačka 8.4 te da je korak A povezan sa tačkom a), korak B sa tačkom b) i tako dalje.

Slika 1– Projektovanje i primena sistema za upravljanje dokumentima (PPSUD)

##### **3.2.2 Korak A: Prethodno istraživanje**

Svrha Koraka A je da omogući organizaciji razumevanje administrativnog, pravnog, poslovnog i društvenog konteksta u kojem ona deluje, s ciljem da

#### **Legenda**

Osnovni korak

Povratni korak

(Izvor: National Archives of Australia and State Records New South Wales)

#### **Korak A:**

Sprovedite  
prethodno istraživanje

#### **Korak B:**

Analizirajte poslovne aktivnosti

#### **Korak C:**

Identifikujte zahteve za dokumentima

#### **Korak E:**

Identifikujte strategije za ispunjavanje zahteva za dokumentima

#### **Korak F:**

Projektujte sistem za upravljanje dokumentima

#### **Korak D:**

Analizirajte postojeće sisteme

#### **Korak H:**

Izvršite procenu sistema nakon primene

## **Korak G:**

Primenite sistem za upravljanje dokumentima

Standardi

Primena

Politika

Projektovanje prepoznaje glavne činioce koji utiču na njenu potrebu da stvara, čuva i održava dokumenta.

Korak A treba da obezbedi i opštu ocenu jakih i slabih strana organizacije u upravljanju vlastitim dokumentima. On pruža čvrstu osnovu za definisanje predmeta projekta upravljanja dokumentima i za predstavljanje poslovne osnove radi dobijanja podrške rukovodstva.

Prethodno istraživanje je potrebno da bi se donele efektivne odluke o sistemima za upravljanje dokumentima u organizaciji. Ono će pomoći da se definišu problemi sa dokumentima unutar organizacije i procene izvodljivost i rizici različitih rešenja sistema.

Korak A je važan preduslov koji vodi sastavljanju poslovne klasifikacione šeme i razvoju procesa zasnovanih na funkcijama radi odlučivanja koja dokumenta treba prihvatiti u sistem i koliko dugo ih treba čuvati. Zajedno sa sledećim dva koraka, B i C, prethodno istraživanje će takođe pomoći u proceni odgovornosti organizacije u odnosu na dokumenta i njene usklađenosti sa spoljašnjim zahtevima za stvaranje i čuvanje dokumenata. To je takođe i korisna osnova za procenu postojećih sistema.

### **3.2.3 Korak B: Analiza poslovnih aktivnosti**

Svrha ovog koraka je razvoj konceptualnog modela koji treba da predstavi šta organizacija radi i kako to radi. On će pokazati odnose koji postoje između dokumenata i delatnosti organizacije i njenim poslovnim procesima. Osim toga, analiza poslovnih aktivnosti će u sledećim koracima doprineti donošenju odluka o stvaranju, prihvatanju, nadzoru, skladištenju i uništenju dokumenata, kao i o pristupanju dokumentima. Ovo je posebno važno u elektronskom poslovnom okruženju gde odgovarajuća dokumenta neće biti prihvaćena i čuvana ako sistem nije dobro projektovan. Ovaj korak osigurava preduzimanje i dokumentovanje analize poslovnih aktivnosti na sistematski način u cilju najboljeg korišćenja njenih rezultata.

Analiza poslovnih aktivnosti i procesa će pružiti razumevanje odnosa između delatnosti organizacije i njenih dokumenata.

Rezultati koji proizlaze iz ovoga koraka mogu da uključe:

- a) dokumentaciju koja opisuje delatnost i poslovne procese organizacije,
- b) klasifikacionu šemu delatnosti koja prikazuje funkcije organizacije, njene aktivnosti i transakcije u hijerarhijskoj vezi, i
- c) mapu poslovnih procesa organizacije koja pokazuje na kojim tačkama dokumenti nastaju ili su primljeni kao produkt poslovnih aktivnosti.

Analiza pruža osnovu za razvoj sredstava za upravljanje dokumentima koja mogu uključivati:

- a) tezaurus termina, zbog kontrole jezika, za utvrđivanje naslova i indeksiranja dokumenata u specifičnom poslovnom kontekstu, i
- b) popis dokumenata koji definiše rokove čuvanja i akcije koje iz toga proizlaze.

Analiza će takođe pomoći u identifikovanju i primeni odgovarajućih strategija za izradu meta podataka, kao i u formalnoj raspodeli odgovornosti za čuvanje dokumenata.

### **3.2.4 Korak C: Identifikacija potreba za dokumentima**

Svrha ovog koraka je da identifikuje potrebe organizacije da stvara, prima i čuva dokumenta o svojim poslovnim aktivnostima, kao i da dokumentuje potrebe u struktuiranom i lako održivom obliku. Čuvanje odgovarajućih dokumenata olakšava pravilno obavljanje delatnosti, i obezbeđuje da se i pojedinac i organizacija ponašaju odgovorno u skladu sa zakonskom i normativnom regulativom. Takođe osigurava da se ponašaju odgovorno prema poslovnim i drugim interesnim grupama, unutrašnjim i spoljašnjim, i da odgovore njihovim potrebama i očekivanjima.

Potrebe za dokumentima identifikuju se kroz sistematsku analizu poslovnih aktivnosti, zakonske i normativne regulative i svih ostalih obaveza prema zajednici. Procena rizika po organizaciju, ukoliko se dokumenta ne stvaraju i čuvaju, takođe će doprineti identifikovanju potreba za dokumentima. Ovaj korak daje suštinske razloge za stvaranje, čuvanje i održavanje, i uništavanje dokumenata, kao i osnovu za projektovanje sistema koji će prihvatati, čuvati i održavati dokumenta, te postavljati standarde za merenje performansi postojećih sistema.

Neki od rezultata izvršavanja ovog koraka mogu uključiti:

- a) popis svih tačaka na kojima nastaju potrebe za dokumentima bitnim za organizaciju;
- b) popis pravnih, poslovnih i drugih opštih potreba zajednice za čuvanjem dokumenata;
- c) izveštaj o proceni rizika koji potvrđuje rukovodstvo;
- d) formalni dokument namenjen rukovodstvu i osoblju koji definiše potrebe organizacije za čuvanjem dokumenata.

### **3.2.5 Korak D: Procena postojećih sistema**

Svrha ovog koraka je da pregleda postojeće sisteme za upravljanje dokumentima organizacije i druge informacione sisteme radi utvrđivanja do koje mere su u stanju da prihvataju, čuvaju i održavaju dokumente o poslovnim aktivnostima. Procena će pomoći da se otkriju eventualne razlike između utvrđenih potreba organizacije za dokumentima i performansi postojećih sistema. Ovo će pružiti osnovu za razvoj novih ili preoblikovanje postojećih sistema, kako bi odgovorili potrebama koje su bile identifikovane i utvrđene u prethodnim koracima.

Rezultati ovog koraka mogu uključiti:

- a) popis postojećih poslovnih sistema organizacije;
- b) izveštaj koji prikazuje do koje mere oni odgovaraju utvrđenim potrebama organizacije za dokumentima.

### **3.2.6 Korak E: Identifikacija strategija za zadovoljavanje potreba za dokumentima**

Svrha ovog koraka je da odredi najprikladnije politike, procedure, standarde, alate i druge taktike koje organizacija treba da usvoji, kako bi obezbedila stvaranje i čuvanje neophodnih dokumenata o svojim poslovnim aktivnostima. Izbor strategija može zavisiti od:

- a) prirode organizacije, uključujući i njene ciljeve i istoriju;
- b) vrste poslovnih aktivnosti koje obavlja;
- c) načina na koji obavlja poslovne aktivnosti;
- d) tehnološkog okruženja u kojem deluje;
- e) preovlađujuće kulture u organizaciji;
- f) drugih spoljašnjih ograničenja.

Na izbor će takođe uticati potencijal strategije da postigne željene rezultate, kao i rizik za organizaciju ukoliko takav pristup ne uspe.

U nekim slučajevima arhivske institucije mogu pomoći u razvijanju strategija za upravljanje dokumentima. Strategije mogu uključivati:

- a) usvajanje politika i procedura;
- b) razvijanje standarda;
- c) projektovanje novih komponenti sistema;
- d) primenu sistema,

na način koji zadovoljava identifikovane potrebe za čuvanje i održavanje dokumenata.

Kada se ovaj korak dovrši, dobiće se planski, sistematičan i odgovarajući pristup stvaranju, prihvatanju, čuvanju i održavanju, korišćenju i zaštiti dokumenata koji će obezbediti osnovu za projektovanje ili preoblikovanje sistema za upravljanje dokumentima.

Rezultati ovog koraka mogu uključiti:

- a) popis strategija koje će zadovoljiti potrebe organizacije za dokumentima i istovremeno odgovoriti ostalim poslovnim potrebama;
- b) model koji odražava strategije u odnosu na potrebe;
- c) izveštaj za rukovodeći nivo upravljanja koji preporučuje sveukupnu strategiju za projektovanje sistema.

### **3.2.7 Korak F: Projektovanje sistema za upravljanje dokumentima**

Ovim korakom se strategije i taktike, izabrane u koraku E, prevode u plan za sistem upravljanja dokumentima koji ispunjava sve potrebe identifikovane i dokumentovane u koraku C, i ispravlja sve nedostatke organizacije u upravljanju dokumentima identifikovane u koraku D.

Korak F, kao i drugi koraci ove metodologije, usvaja široku definiciju sistema koji uključuje ljude i procese, kao i druga sredstva i tehnologije. Prema tome, ovaj korak može da uključi i:

- a) projektovanje izmena u postojećim sistemima, procesima i praksi;

b) prilagođavanje ili uključivanje novih tehnoloških rešenja u sistem;

c) definisanje najboljih načina za uključivanje ovih izmena u sistem sa ciljem poboljšanja upravljanja dokumentima u celoj organizaciji;

Ponekad je u praksi teško videti gde prestaje definisanje strategija za sisteme upravljanja dokumentima (korak E), a gde počinje projektovanje sistema koji će te strategije obuhvatiti (korak F). Korisno je, međutim, strategije posmatrati odvojeno kako bi se osiguralo da potrebe za stvaranjem i čuvanjem dokumenata budu ostvarive, dosledne i ispravno uključene u projekat sistema.

Ovaj korak uključuje rad administratora dokumentima i drugih stručnjaka koji, u saradnji sa korisnicima sistema, stvaraju specifikacije koje najbolje ispunjavaju potrebe za dokumentima. Ovakav pristup obezbeđuje da korisnici razviju osećaj za vlasništvo nad sistemom, da ga razumeju i koriste na način kako je planirano.

Rezultati koraka F mogu uključivati:

- a) planove projekta sistema, koji prikazuje zadatke, odgovornosti i rokove izvršenja;
- b) izveštaje sa detaljnim prikazom periodičnih pregleda procesa projektovanja sistema;
- c) dokumentaciju o izmenama potreba, koju potpisuju predstavnici korisnika sistema i projektnog tima;
- d) opis projekta;
- e) pravila poslovnog sistema;
- f) specifikacije sistema;
- g) dijagrame arhitekture sistema i njegovih komponenti;
- h) modele koji predstavljaju različite poglede na sistem, kao što su modeli procesa, protoka podataka i entiteta;
- i) detaljne specifikacije za izradu ili nabavku tehnoloških komponentata kao što softver i hardver;
- j) planove za smeštaj dokumenata unutar sistema;
- k) planove integrisanja projekta u postojeći sistem i procese;
- l) planove početnog obučavanja korisnika i testiranja sistema;
- m) plan primene sistema.

### **3.2.8 Korak G: Primene sistema upravljanja dokumentima**

Svrha koraka G je da sistematski identifikuje i uspostavi skup odgovarajućih strategija za primenu plana prikazanog u koraku F. Taj plan osigurava kompletan uvid u to kako će se komponente različitih sistema (proces, procedure, ljudi i tehnologija) međusobno slagati.

Integracija novih ili poboljšanih sistema upravljanja dokumentima sa sistemima za kancelarijsku komunikaciju i poslovnim procesima može biti složen poduhvat u kome postoji visok stepen odgovornosti i finansijskih ulaganja. Takav rizik se može smanjiti pažljivim planiranjem i dokumentovanjem procesa primene.

Kada se ovaj korak završi, organizacija bi trebala da unapredi upravljanje dokumentima, uz minimalno ometanje poslovnih aktivnosti; uz zadovoljavanje potreba organizacije za akreditaciju kvaliteta i kapitalizaciju dugoročne investicije iz koraka A-F.

Dokumentacija nastala iz ovog koraka može uključivati:

- a) detaljni projektni plan koji prikazuje skup odabranih strategija;
- b) dokumentovane politike, procedure i standarde;
- c) materijale za obuku;
- d) dokumentaciju o procesu konverzije i tekućim procedurama migracije;
- e) dokumentaciju potrebnu za akreditaciju "sistema kvaliteta";
- f) izveštaj o uspešnosti sistema;
- g) izveštaj(e) rukovodstvu.

### **3.2.9 Korak H: Procena sistema nakon primene**

Svrha koraka H je da proceni efektivnost sistema upravljanja dokumentima, da oceni proces razvoja sistema kako bi uočeni nedostaci mogli biti otklonjeni, te da uspostavi režim nadzora nad sistemom za sve vreme njegovog trajanja.

Korak H uključuje:

- a) analizu usaglašenosti dokumenata sa potrebama poslovnih aktivnosti, kao i sa poslovnim procesima čiji su deo;
- b) razgovor sa članovima rukovodstva, osoblja i ostalih zainteresovanih strana;
- c) sprovođenje anketa;
- d) ispitivanje dokumentacije nastale za vreme ranijih faza projekta razvoja sistema;

e) posmatranje i proveravanje operacija po sistemu slučajnog uzorka.

Početna procena primene sistema i sprovođenje periodičnih provera, garantovaće organizaciji trajnu vrednost uložene investicije u sistem za upravljanje dokumentima. Organizacija takođe treba da ima objektivnu informaciju kojom bi potvrdila da stvara i upravlja odgovarajućim dokumentima o svom poslu. Početna procena primene će svesti rizik organizacije od neuspeha sistema na najmanju meru, i tokom vremena će predvideti značajne promene u potrebama za dokumentima i drugim neophodnim zahtevima koji vode ka novom razvojnom ciklusu.

Na kraju koraka H organizacija će imati:

a) razvijenu i primenjenu metodologiju za objektivnu procenu njenog sistema upravljanja dokumentima;

b) dokumentovanu sliku uspešnosti sistema i razvojnog procesa;

c) podnesen izveštaj za rukovodstvo koji dokumentuje zatečeno stanje, i preporuke.

Pošto poslovni procesi i sistem upravljanja dokumentima nisu statični, koraci od C do H treba da se sprovedu periodično kako je prikazano na Slici 1.

## **4. Postupci u radu sa dokumentima i kontrola**

### **4.1 Uvod**

ISO 15489-1 formuliše smernice za radne operacije u upravljanju dokumentima. Operacije su opisane u linearnom poretku. U praksi, operacije u upravljanju dokumentima ne odvijaju se u takvom poretku. Nekoliko specifičnih operacija može da se odvija istovremeno. Neke operacije zavise od postojanja instrumenata nastalih u postupcima koji su opisani u nastavku teksta.

Linearni poredak se tradicionalno koristi da opiše postupke upravljanja dokumentima koji se odnose na papirna dokumenta jer postupci mogu biti, i često su, razdvojeni u vremenu sa različitim intervalima među njima. U elektronskom sistemu upravljanja dokumentima, odluke o prihvatanju dokumenata u sistem i klasifikaciji, dostupnosti i izdvajanju obično se donose u trenutku stvaranja dokumenta, pa su postupci jasniji i obično istovremeni. Ovo može da bude slučaj i kod sistema zasnovanih na papiru.

Sistemi zasnovani na papiru sadže meta podatke o dokumentima koji su često sadržani u njima (implicitni) i može ih izvoditi svako ko koristi dokumenta. U sistemima zasnovanim na papiru, struktura dokumenta ne mora da bude utvrđena jer je ona neposredno vidljiva korisniku. Može biti potrebno da se sadržaj dokumenta naglasi dodatnim indeksiranjem. Kontekst dokumenta je definisan brojnim složenim faktorima, uključujući primenu kontrole sistema, ali se takođe implicitno utvrđuje fizičkom lokacijom i smeštajem u odnosu na ostala dokumenta. Elektronski sistemi nemaju takve implicitne metapodatke, pa metode za prihvatanje dokumenata u sistem moraju te metapodatke da učine eksplicitnim.

Elektronski sistemi koji podržavaju prihvatanje dokumenata moraju biti tako uređeni da ubrzaju popunjavanje zahtevanih polja metapodacima ili mogu biti uređeni tako da to obave automatski. Broj metapodataka pridodatih elektronskim dokumentima veći je od onog koji se zahteva za papirne dokumente, zato što se malo toga može implicitno utvrditi u elektronskim sistemima, pa se svi metapodaci koji se mogu implicitno utvrditi u dokumentima na papiru, elektronskim dokumentima eksplicitno pridodaju. Ovo zavisi od prethodnog postojanja pravila koja identifikuju koja dokumenta treba prihvatati, kao i od klasifikacionih sistema, kako onih za identifikaciju, tako i onih za status pristupa.

Prvenstvena svrha ove tačke nije da prati redosled operacija u ISO 15489-1, već da da uputstva za njihovu primenu tako što identifikuje:

a) instrumente neophodne za različite postupke u upravljanju dokumentima i razvoj tih instrumenata

b) brojne faktore koji će imati uticaj ili odrediti prirodu postupaka upravljanja dokumentima u različitim organizacijama i nadležnostima i

c) procese koji koriste te instrumente.

### **4.2. Instrumenti**

#### **4.2.1 Osnovni instrumenti**

Osnovni instrumenti koji se koriste u postupcima upravljanja dokumentima su

- a) klasifikaciona šema zasnovana na poslovnim aktivnostima,
- b) odluka o izdvajanju dokumenata i
- c) klasifikaciona šema sigurnosti i prava pristupa.

Organizacije mogu uvrstiti i dodatne posebne alate za upravljanje dokumentima, kao što su:

- a) tezaurus odabranih termina i
- b) rečnik termina ili drugi rečnici za kontrolu.

Pored toga, ima i drugih alata koji nisu specifični za upravljanje dokumentima, ali se mogu primeniti na postupke koji ga čine:

- a) analiza normativnog okvira;
- b) analiza poslovnog rizika;
- c) raspodela ovlašćenja unutar organizacije;
- d) registar zaposlenih i onih koji imaju dozvolu za korišćenje sistema.

Razvoj poslednjeg skupa instrumenata izvan je predmeta i područja primene ovog dela ISO 15489.

#### **4.2.2 Klasifikacija poslovnih aktivnosti**

##### **4.2.2.1 Uvod**

Klasifikacioni sistem koji je zasnovan na poslovnim funkcijama može da obezbedi sistematičan okvir za upravljanje dokumentima. Analiza koja ima za cilj razvijanje klasifikacije poslovne delatnosti identifikuje sve aktivnosti organizacije i smešta ih u okvir njenih stalnih ili povremenih misija ili ciljeva. U potpuno razvijenoj formi, klasifikacija donosi prikaz poslovnih funkcija, aktivnosti i delatnosti organizacije. Taj prikaz može da se koristi za razvijanje klasifikacione šeme za upravljanje dokumentima, kao i tezaurusa, pravila za naslovljavanje i indeksiranje, te za identifikaciju kategorija dokumenata za izdvajanje i klasifikaciju pristupa.

Klasifikacioni sistemi obezbeđuju organizaciji sredstvo da

- a) organizuje, opiše i poveže svoja dokumenta,
- b) povezuje ili zajednički koristi interdisciplinarna dokumenta, unutar ili izvan organizacije i
- c) obezbedi bolji pristup, pronalaženje, korišćenje i distribuciju dokumenata na odgovarajući način.

Podržani instrumentima kao što su rečnici za kontrolu, klasifikacioni sistemi promovišu doslednost u naslovljavanju i opisivanju dokumenata da bi olakšali njihovo pretraživanje i korišćenje. Klasifikacioni sistemi mogu da se koriste za održavanje niza procesa u upravljanju dokumentima kako bi još više olakšali pristup dokumentima i njihovo korišćenje, na primer njihovog smeštaja i zaštite, i čuvanja i izdvajanja.

Klasifikacioni sistemi mogu da odražavaju jednostavnost ili složenost organizacije iz koje potiču. Organizacije moraju da odrede stepen kontrole klasifikacionog sistema koji im je neophodan za njihove poslovne potrebe, a zasnovan je na organizacionoj strukturi, prirodi posla, nadležnostima i primenjenim tehnologijama.

##### **4.2.2.2 Razvoj klasifikacije poslovnih aktivnosti**

Klasifikacija poslovnih aktivnosti može biti razvijena korišćenjem metodologije opisane u 3.2.2 i 3.2.3. Razvoj analize poslovnih aktivnosti uključuje identifikovanje i analizu:

- a) ciljeva i strategija organizacije,



- b) funkcija organizacije koje podržavaju realizaciju tih ciljeva i strategija,
- c) aktivnosti organizacije koje uspostavljaju ove funkcije,
- d) radnih procesa koji se obavljaju radi izvršenja specifičnih aktivnosti i delatnosti,
- e) svih pojedinačnih koraka koji čine celinu aktivnosti,
- f) svih poslovnih aktivnosti koje čine svaki pojedinačan korak,
- g) grupa radnji koje se ponavljaju u svakoj aktivnosti i
- h) postojećih dokumenata u organizaciji.

Nalazi analize mogu da se prikažu kao hijerarhija poslovnih aktivnosti, dopunjena po potrebi //uzastopnim// nizom prikaza poslovnih procesa.

Klasifikacioni sistemi proizlaze iz analize poslovnih postupaka, s ciljem da opisi dokumenata i njihovih meta podataka tačno predstavljaju poslovne postupke iz kojih su nastali.

Struktura klasifikacionog sistema je obično hijerarhijska i oslikava postupak analize kako sledi.

- a) Prvi nivo obično oslikava poslovnu funkciju.
- b) Drugi nivo je zasnovan na aktivnostima koje čine tu funkciju.
- c) Treći i sledeći nivoi dublje raščlanjuju aktivnosti ili grupe radnji koje se preduzimaju u okviru svake aktivnosti.

Stepen raščlanjenja klasifikacionog sistema diskreciono je pravo organizacije i oslikava složenost funkcija koje organizacija obavlja. Na primer, hijerarhija koja se odnosi na kadrove može da se prikaže kako sledi.

## 1. Upravljanje ljudskim resursima

### 1.1. Određivanje novčanih naknada

### 1.2. Postavljanje uslova zapošljavanja

#### 1.2.1. Naimenovanja

#### 1.2.2. Obučavanje pripravnika

#### 1.2.3. Dečija zaštita

#### 1.2.4. Fleksibilni radni aranžmani

### 1.3. Izračunavanje odsustva sa posla

#### 1.3.1. Kumulativno

#### 1.3.2. Pravo na odsustvovanje

#### 1.3.3. Praznici

### 1.4. Zapošljavanje radnika

### 1.5. Određivanje plata

#### 1.5.1. Odbici

#### 1.5.2. Prekovremeni rad

### 1.5.3. Novčana naknada

### 1.5.4. Penziono osiguranje

Klasifikacioni sistemi obezbeđuju precizan opis funkcija i aktivnosti organizacije. Oni ne mogu uvek da utvrde svaku promenljivu, ali mogu naznačiti odgovarajuće grupisanje. Na primer, napomene kao što su [Iskaži po vremenskom periodu] ili [Iskaži po klijentima] mogu se koristiti u okviru smernica za klasifikaciju da bi tražili od korisnika da budu precizniji. Drugi instrumenti (na primer indeksi) neophodni su da bi se popisala svaka pojedinačna promenljiva koju organizacija koristi. Osobe koje razvijaju klasifikacioni sistem mogu se držati sledećih tačaka.

a) Sistemi izvode terminologiju iz poslovnih funkcija i aktivnosti, a ne iz naziva organizacionih jedinica.

b) Specifični su za svaku organizaciju i obezbeđuju dosledan i standardizovan način komuniciranja u svim organizacionim jedinicama i omogućavaju korišćenje iste informacije za međusobno povezane funkcije.

c) One su hijerarhijske i kreću se od opštih ka posebnim, to jest od funkcije najvišeg nivoa do pojedinačnih poslovnih operacija, na primer:

1. Finansije

1.1 Kontrola

1.1.1 Spoljna

1.1.2 Unutrašnja

d) Sastoje se od nedvosmislenih pojmova koji odražavaju način upotrebe unutar organizacije.

e) Sastoje se od dovoljnog broja grupa i podgrupa koje uključuju sve poslovne funkcije i aktivnosti koje treba dokumentovati.

f) Sastoje se od odvojenih grupacija.

g) Sastavljaju se u dogovoru sa stvaraocima dokumenata.

h) Održavaju se tako da odražavaju promenljivost poslovnih potreba i da osiguraju ažurnost šeme tako da ona odražava promene u funkcijama i aktivnostima organizacije.

## 4.2.3. Rečnik

### 4.2.3.1 Rečnici za kontrolu - popis odobrenih predmetnih odrednica

Popis odobrenih predmetnih odrednica jeste jednostavan popis termina izvedenih iz termina u klasifikacionoj šemi. Značenje termina nije propisano i odnosi među njima se ne prikazuju. Popis omogućava kontrolu terminologije koja se koristi za dodelu naziva dokumentima, uspostavljanjem termina prihvatljivih za organizaciju i korišćenih u njenom prirodnom jeziku, čime se kontroliše upotreba sinonima, homonima, skraćenica i akronima.

### 4.2.3.2 Tezaurus

Tezaurus se sastavlja korišćenjem konvencija i procedura dokumentovanih u ISO 2788.

Tezaurus je kontrolisani popis termina povezanih semantičkim, hijerarhijskim, asocijativnim ili jednoznačnim odnosima. Ovakav instrument služi kao vodič za dodeljivanje klasifikacionih termina pojedinačnim dokumentima.

U tezaursu je dato utvrđeno značenje termina i prikazani njihovi hijerarhijski odnosi sa drugim terminima. Tezaurus obezbeđuje dovoljan broj pristupnih tačaka koje omogućavaju korisnicima da od termina koje ne treba koristiti dođu do poželjne terminologije koju je organizacija prihvatila. Pored toga, tezaurus može biti povezan sa drugim instrumentima za upravljanje dokumentima, kao što su odobrenja za izdvajanje ili pristup klasifikacionoj šemi, da bi omogućio automatizaciju drugih procesa upravljanja dokumentima.

## 4.2.4 Odluka o izdvajanju dokumenata

#### **4.2.4.1 Opšte**

Određivanje toga koja dokumenta treba prihvatiti u sistem i koliko dugo ih treba čuvati najefikasnije se može uraditi na sistematski način i u skladu sa zakonima i propisima (koji mogu biti specifični za svaku pojedinačnu zemlju, za različite vrste organizacija ili industrija, ili se odnose na određene proizvode). Instrumenti za standardizovanje postupka donošenja odluke kreću se od smernica za identifikaciju dokumenata koja treba uništiti i onih koje treba prihvatiti u sistem, sve do zvanično usvojene klasifikacione liste dokumenata, rokova čuvanja i odgovarajućih postupaka za izdvajanje koja se dostavlja na odobrenje spoljašnjem telu (nadležnom za izdvajanje dokumenata). U nekim zemljama, tela nadležna za izdvajanje mogu da propišu trajno čuvanje, ili u organizaciji ili u posebnoj arhivskoj ustanovi. U elektronskim sistemima za upravljanje dokumentima, odluke o prihvatanju u sistem i čuvanju treba uzeti u obzir na početku projektovanja sistema.

#### **4.2.4.2 Određivanje dokumenata koji će biti prihvaćeni u sistem za upravljanje dokumentima**

Odlučivanje o tome koja dokumenta treba prihvatiti u sistem za upravljanje dokumentima i koliko dugo ih treba čuvati prvo zahteva analizu unutrašnjeg i spoljašnjeg okruženja organizacije, njen odnos(odnose) prema okruženju, te utvrđivanje poslovnih funkcija i delatnosti koju organizacija obavlja, onako kako je opisano u 3.2.2 i 3.2.3.

Drugo, rezultati ove poslovne analize razmatraju se u odnosu na spoljašnje i unutrašnje zahteve radi očuvanja odgovornosti za poslovnu delatnost. Izvođenjem zaključaka iz analize poslovnih delatnosti i analize zahteva, administratori dokumenata mogu da:

- a) identifikuju odgovarajući broj dokumenata koje treba stvoriti za upravljanje i vođenje svake aktivnosti,
- b) identifikuju delove organizacije u kojima su dokumenta o aktivnosti prihvaćena u sistem,
- c) analiziraju poslovnu aktivnost da bi utvrdili sve korake koji je sačinjavaju,
- d) identifikuju sve radne/poslovne operacije koje svaki korak u poslovnoj aktivnosti obuhvata,
- e) identifikuju podatke potrebne za izvršenje radnih/poslovnih operacija,
- f) odrede potrebu za prihvatanjem dokaza o svakoj radnoj/poslovnoj operaciji u sistem i
- g) odrede deo radnog procesa u kojem će dokument biti prihvaćen u sistem.

Odluke o prihvatanju dokumenata u sistem kao deo procesa projektovanja sistema najbolje je doneti u dogovoru sa poslovnom jedinicom odgovornom za te poslove i sisteme.

Odluka o tome da se ne zahteva formalno prihvatanje dokumenta u sistem obično je zasnovana na oceni rizika koji proističe iz posedovanja nepotpune dokumentacije o poslovnoj delatnosti. Odluke o upravljanju rizikom biće rezultat analize normi i njihove primene, isto koliko i rezultat analize predvidivih poslovnih rizika, u zavisnosti od sektora i prirode preduzetih poslova. Odluke će uključiti i razmatranja direktnih i eventualnih troškova, raspodele ostalih sredstava, mogućnost sudskog sporenja, sliku u javnosti, etiku i iskoristivost prostora (fizičkog ili na računarskoj mreži).

Ako je, na primer, dokumentacija o farmaceutskim proizvodima povezana sa većim rizikom nego ona koja se odnosi na nabavku kancelarijskog materijala, onda bi dokumentima o farmaceutskim proizvodima trebalo upravljati sa višim nivoom detaljnosti i odrediti im duži rok čuvanja nego što je to slučaj sa porudžbinama za kancelarijski materijal. Slično tome, dokumenta neophodna za nastavljanje posla prihvataju se u sistem kao deo strategije upravljanja rizikom.

Svaki dokument koji je nastao u sistemu ili je u njega prihvaćen treba da ima naznačen rok čuvanja, tako da bude jasno koliko dugo će se on čuvati.

#### **4.2.4.3 Utvrđivanje rokova čuvanja dokumenata**

Da bi se utvrdilo koliko dugo treba čuvati dokumenta, može se preduzeti sledeća analiza u pet koraka.

- a) Utvrditi pravne i administrativne zahteve za čuvanje dokumenata u sistemu.

Pravni ili administrativni zahtevi mogu propisati minimalne rokove čuvanja u različitim pravnim sistemima i oblastima poslovanja.

b) Utvrditi svrsishodnost dokumenta u sistemu.

Dokumenta pojedinih poslovnih aktivnosti unutar sistema se iznova koristi za obavljanje daljih poslovnih aktivnosti. Neophodno je napraviti razliku između ključnih dokumenata, a to su ona koja se stalno koriste, i dokumenata brojnih pojedinačnih poslovnih operacija, koja upućuju na ključna dokumenta;

dokumenta o pojedinačnim poslovnim operacijama možda je moguće ukloniti iz sistema ubrzo nakon okončanja poslovne aktivnosti. Na primer, dokumenta o odsustvovanju sa posla se u sistemu kadrovske službe čuvaju samo u ograničenom vremenskom periodu, dok će se svi podaci o odsustvovanju čuvati dok je zaposleni u radnom odnosu. Odnos između ključnih poslovnih dokumenata i drugih operativnih dokumenata će odrediti koliko dugo je svaki od njih potreban u sistemu. Ovo zavisi i od prirode poslovne aktivnosti koja se dokumentuje. Na primer, operativna dokumenta koja se odnose na istoriju bolesti neke osobe možda će morati da se čuvaju duže od računa dospelih na naplatu koji služe za vođenje glavne računovodstvene knjige.

c) Utvrditi veze sa drugim sistemima

Dokumenta iz jednog sistema mogu da podržavaju ili se na njih može upućivati od strane drugog sistema. Na primer, prikupljeni detalji o pojedinačnim kupoprodajnim transakcijama prenose se u glavni računovodstveni sistem. Dokumenti u Geografskom informacionom sistemu mogu biti upućeni iz ili kopirani u sisteme za prostorno planiranje, vlasništvo ili poslovne sisteme za druge delatnosti.

d) Uzeti u obzir širok spektar upotrebe dokumenta.

Koraci u ovom procesu uključuju

- 1) identifikovanje drugih zainteresovanih strana, na primer, arhiva ili spoljnih korisnika, koji mogu da nametnu ili imaju legitimni interes da se dokument čuva duže nego što to zahtevaju korisnici unutar organizacije,
- 2) procenjivanje rizika povezanih sa uništenjem dokumenta, jednom kada prestane njegova operativna upotreba unutar organizacije,
- 3) razmatranje koja dokumenta i koje mere na njihovoj zaštiti su potrebne da bi organizacija osigurala nastavak poslovanja u slučaju gubitka ili oštećenja dokumenata,
- 4) procenjivanje finansijske, društvene i drugih dobiti od čuvanja dokumenata nakon što je njihov operativni značaj prestao, i
- 5) analiziranje balansa između troškova i ne finansijskih dobiti od čuvanja dokumenata, da bi se odlučilo koliko dugo se dokumenta čuvaju nakon što u organizaciji prestane potreba za njima.

e) Dodeliti rokove čuvanja dokumentima na osnovu procene celokupnog sistema.

Slični rokovi čuvanja i izdvajanja dokumenata se utvrđuju za grupe dokumenata koji sprovode ili beleže slične aktivnosti unutar sistema. Sva dokumenta unutar sistema za upravljanje dokumentima treba pokriti nekom odlukom o izdvajanju, kako dokumenta o najmanjim poslovnim operacijama tako i dokumentaciju o politikama i procedurama sistema. Rokove čuvanja treba jasno naznačiti i početak postupka izdvajanja jasno identifikovati. Na primer: "uništi x godina nakon kontrole" ili "prebaci u arhiv x godina nakon što je poslednja aktivnost završena".

#### **4.2.5 Klasifikaciona šema bezbednosti i pristupa**

##### **4.2.5.1 Opšte**

Propisani instrument koji utvrđuje prava na pristup i režim ograničenja koji se primenjuju na dokumenta je neophodan alat za upravljanje dokumentima u organizacijama svih veličina i pravnih nadležnosti. Što su organizacija, njena delatnost i normativno okruženje složeniji, veća je potreba za standardizacijom procedura koje se odnose na dostupnost i stepen poverljivosti dokumenata.

##### **4.2.5.2 Razvoj klasifikacije bezbednosti i pristupa**

Razvoj odgovarajućih kategorija prava pristupa i ograničenja zasnovan je na analizi normativnog okvira organizacije, analizi poslovnih aktivnosti i proceni rizika. Razumna bezbednost i pristup će

zavisiti od prirode i veličine organizacije, kao i sadržaja i vrednosti informacija koje zahtevaju bezbednost. Razumna bezbednost može biti opisana kao nivo bezbednosti za koju slučajni prolaznik veruje da je neophodan da bi se zaštitila informacija od bilo kakvog nedozvoljenog pristupa, sakupljanja, korištenja, obelodanjivanja, brisanja, izmene i/ili uništenja. Tako, "razumno" za jednu organizaciju može biti zaključan arhivski depo, dok za drugu to može biti zaključan depo ograničenog pristupa sa čuvarima i video nadzorom.

Pristup dokumentima može biti ograničen u cilju zaštite

- a) ličnih podataka i privatnosti,
- b) prava na intelektualnu svojinu i zaštite poslovne tajne,
- c) bezbednosti imovine (fizičke, finansijske),
- d) državne bezbednosti, i
- e) pravnih i drugih profesionalnih privilegija.

Jednako važno, postoje pravno sprovodiva prava pristupa ugrađena u opšta akta pravnih lica, sloboda pristupa informacijama, zaštiti privatnosti i arhivskom i procesnom pravu. Delotvoran razvoj klasifikacione šeme bezbednosti i pristupa uzeo bi u obzir ova prava pristupa.

Da bi se razvila klasifikaciona šema pristupa, iz analize pravnog okvira organizacije, analize poslovnih aktivnosti i procene rizika proizlazi da se:

- a) utvrde pravno sprovodiva prava i ograničenja na pristup dokumentima i informacijama organizacije,
- b) utvrde oblasti rizika povrede privatnosti, lične, službene i poslovne tajne,
- c) utvrde pitanja bezbednosni organizacije,
- d) rangiraju oblasti rizika povrede bezbednosti u skladu sa procenom štete i verovatnošću da do nje dođe,
- e) mapiraju utvrđena područja rizika i pitanja bezbednosti po poslovnu aktivnost organizacije,
- f) utvrde odgovarajući nivoi ograničenja za oblasti od najvišeg do najnižeg rizika,
- g) dodele odgovarajući stepeni ograničenja pojedinim klasama dokumenata o poslovnim aktivnostima u skladu sa stepenom rizika, i
- h) povežu ograničenja sa instrumentima kao što su sistem klasifikacije aktivnosti ili tezaursi koji se koriste da opišu dokumenta. Na taj način, upozorenja ili ograničenja automatski se primenjuju kada se dokumenta prihvataju i zavode u sistem.

Način na koji su stepeni ograničenja izraženi treba da odrazi njihovu primenu u organizaciji. Pri razvijanju kategorija ograničenja pristupa neophodno je konsultovati relevantne oblasti poslovanja. Klasifikacija pristupa se primenjuje i na ljude, kako one koji su odgovorni za rad sa poverljivim dokumentima, tako i one koji imaju pravo pristupa. Kao sledeći korak, odgovornosti moraju biti jasno utvrđene. Osobe koje imaju pristup određenim grupama poverljivih dokumenata mogu biti definisane i uvedene u sistem upravljanja dokumentima. Dokumentima koja su kategorisana kao poverljiva mogu da pristupe samo osobe koje su za to ovlašćene. Ovaj postupak mogu podržavati i procesi provere i zabrane koji nisu deo funkcija sistema za upravljanje dokumentima. Ovaj aspekt klasifikacije pristupa za korisnike je povezan sa zadatkom upravljanja korisničkim dozvolama u sistemu upravljanja dokumentima.

Sistem za upravljanje dokumentima mora da upravlja korisničkim dozvolama specifičnim za njega. U tu svrhu oslanja se na registar zaposlenih u organizaciji i registar korisničkih dozvola za sve sisteme; tamo gde ne postoje opšte procedure registracije korisničkih dozvola, sistem mora da razvija svoje. Registar korisničkih dozvola razlikuje korisničke dozvole izdate zaposlenima da odobravaju, pristupaju, menjaju ili brišu dokumenta koja se nalaze u sistemu za upravljanje dokumentima od korisničkih dozvola koje omogućavaju zaposlenima da ih samo čitaju. Korisnik može biti ovlašćeno

zaposleno lice oговорano za stvaranje, menjanje ili brisanje dokumenata u jednoj poslovnoj oblasti za koju odgovara, dok u drugoj može samo da pristupa dokumentima ali ne i da ih menja. Slično, ne bi bilo preporučljivo deliti pravo zajedničkog pristupa dokumentima određene poslovne aktivnosti izvan određene funkcionalne grupe, tako da su korisničke dozvole koje su na raspolaganju zaposlenima izvan te grupe ograničene u skladu sa ovim stavom.

Nadzor i mapiranje korisničkih dozvola i poslovnih oговорnosti predstavlja stalni proces koji se odvija u svim sistemima za upravljanje dokumentima bez obzira na format. Mnogi elektronski sistemi za upravljanje dokumentima, posebno oni kojima se pristupa preko geografski razmeštenih sistema, mogu preuzeti protokole za identifikaciju od drugih aplikacija. Sa potencijalom da dozvoli pristup preko mreže sa većih udaljenosti, dodeljivanje korisničkih dozvola i nadzor nad njima predstavlja veliku odgovornost, često dodeljenu osoblju zaduženom za informacione sisteme i administriranje podataka.

### **4.3 Procesi upravljanja dokumentima**

#### **4.3.1 Uvod**

Dole opisani postupci su opisani kao da su u nizu, ali trebalo bi da bude jasno da u mnogim sistemima za upravljanje dokumentima, naročito elektronskim, oni mogu da se odvijaju istovremeno ili drugačijim redosledom od opisanog. Svi postupci stvaraju meta podatke (detaljne opisne informacije) koje su povezane sa dokumentom. Količina meta podataka o dokumentima i o postupcima upravljanja dokumentima zavisi od razvijenosti sistema za upravljanje dokumentima, koji je sa druge strane određen zahtevima posla i odgovornosti organizacije. Postupci su

- a) prihvatanje u sistem,
- b) zavođenje,
- c) klasifikacija,
- d) klasifikacija pristupa i bezbednosti,
- e) utvrđivanje statusa izdvajanja,
- f) skladištenje,
- g) korišćenje i praćenje, i
- h) sprovođenje izdvajanja.

#### **4.3.2 Prihvatanje u sistem**

Prihvatanje u sistem je postupak utvrđivanja da dokument treba stvoriti i čuvati. Ovo uključuje i dokumenta koja je organizacija stvorila i koja je primila. Uključuje odlučivanje koja dokumenta treba prihvatiti u sistem, što sa druge strane podrazumava odlučivanje ko može da ima pristup tim dokumentima i uopšte koliko dugo ih treba čuvati.

Odluke o tome koja dokumenta treba prihvatiti u sistem a koje odbaciti zasnovane su na analizi delatnosti i nadležnosti (odgovornosti?) organizacije. Organizacija može da koristi zvanični instrument kao što je odluka o izdvajanju dokumenata (vidi 4.2.4) ili smernice koje utvrđuju dokumenta koja ne treba čuvati.

Primeri dokumenata koja nije potrebno zvanično prihvatiti u sistem su ona koja

- a) ne obavezuju organizaciju(i) ili osobu(i) da preduzme aktivnost,
- b) ne dokumentuju bilo kakvu obavezu ili odgovornost, i
- c) ne sadrže informacije povezane sa poslovnom nadležnošću (odgovornošću?) organizacije.

U papirnim sistemima za upravljanje dokumentima prihvatanje se može obaviti fizičkim stavljanjem dokumenta u hronološki niz u okviru predmeta ili dosijea koji ima naziv. Ovo grupisanje povezuje pojedinačan dokument sa drugim dokumentima u konkretnom predmetu i omogućuje da svako može da izvede kontekstualne informacije o tom dokumentu. Implicitno je vezan sa drugim dokumentima vremenom, fizičkom blizinom, vlasnikom predmeta ili dosijea, te nazivom predmeta ili dosijea.

Propisan sistem za upravljanje dokumentima zasnovanim na papiru će nametnuti kontrole koji predmeti/dosjei se stvaraju i kako se nazivaju. Dodavanje dokumenata u predmet/dosije (prihvatanje dokumenta u sistem) postaje svestan i promišljen proces odlučivanja koja klasifikacija najbolje odgovara konkretnom dokumentu i njegovom odlaganju na unapred određeno mesto u redosledu dokumenata. Dokumenti koji se vremenom dodaju u predmet/dosije mogu biti datirani ili numerisani u nizu da bi se obezbedila dodatna sigurnost u definisanju sledećih radnji. Dodatne indeksne tačke se predmetu/dosije mogu dodati naknadno, da se osigura da se određeni dokument može locirati i pronaći. Uslovi izdvajanja i pristupa mogu da se primene dodavanjem napomena na predmet ili u kontrolne sisteme.

Uključivanje dokumenta u unapred određeni skup radnji ili radni tok takođe predstavlja oblik prihvatanja dokumenata u sistem. Ovaj postupak smešta dokument unutar konteksta radnje, koja sledi nakon njegovog stvaranja ili prijema i predstavlja potvrdu da on ima ulogu u obavljanju posla.

Elektronski sistemi za upravljanje dokumentima proces prihvatanja dokumenta, bez obzira na namenu i svrhu, namerno izjednačavaju sa zavođenjem dokumenta.

Sistem koji prihvata dokumenta takođe mora da prihvati i meta podatke povezane sa dokumentom na način koji

- a) opisuje i sadržaj dokumenta i kontekst poslovne aktivnosti koja se odvija,
- b) omogućava da dokument bude nepromenljiva slika radnje, i
- c) omogućava da dokument bude pronađen i da bude u razumljivom obliku.

O ovim aspektima se obično govori kao o kontekstu, sadržaju i strukturi.

Informacija o ljudima uključenim u obavljanje poslovne aktivnosti, samoj poslovnoj aktivnosti i dokumentima koji su iz nje proistekli može da se zabeleži sa različitim nivoima detaljnosti. Traženi nivo detaljnosti zavisi od poslovnih potreba i područja upotrebe dokumenta. Na primer:

a) dokumentima koji su značajni samo za jednu osobu može se upravljati u jednostavnim sistemima korišćenjem minimuma informacija namenjenih pretraživanju, kao što je lična datoteka uputnica sa kopijama smernica i zakona;

b) dokumentima koji se nikada ne koriste izvan opsega jedne poslovne jedinice trebaju samo detalji koji su značajni i razumljivi unutar te jedinice;

c) dokumentima koji su na raspolaganju i kojima se može pristupiti izvan određene poslovne jedinice treba obezbediti više informacija, identifikujući poslovnu jedinicu u odnosu na veći entitet i ljude uključene u obavljanje posla povezati u širi kontekst;

d) dokumenti nastali u javnom sektoru, kao što je Internet, zahtevaju širok opseg kontekstualnih informacija, jer se ne može pretpostaviti da će svako pristupiti dokumentu sa istim razumevanjem radnje koja se odvija. ISO-690-2 daje smernice kako da se uputi na elektronske zapise.

#### **4.3.3 Zavođenje dokumenata**

U sistemima u kojima se koristi zavođenje dokumenata, svrha zavođenja je da se obezbedi dokaz da je dokument stvoren ili prihvaćen u sistem. Zavođenje obuhvata zapisivanje kratke opisne informacije o dokumentu u registar i dodeljivanje jedinstvenog identifikatora dokumentu. Postupak zavođenja dokumenata nije u opštoj upotrebi kod sistema zasnovanih na papiru u nekim kulturama upravljanja dokumentima.

Zavođenje je način formalnog prihvatanja dokumenta u sistem upravljanja dokumentima. Dokumenti mogu biti zavedeni na više od jednog nivoa grupisanja unutar sistema, na primer, u sistemima odlaganja prepiske, na nivou predmeta i na nivou "dokumenta" ili "lista", u zavisnosti od procene zahteva za dokazima.

U ručnim, na papiru zasnovanim kontrolnim sistemima, registar je obično poseban dokument. U kompjuterizovanim sistemima, registar može biti sastavljen od kombinacije elemenata podataka. U elektronskim sistemima za upravljanje dokumentima, proces zavođenja može da uključi klasifikaciju, odluku o izdvajanju i status pristupa. Elektronski sistemi mogu biti projektovani da zavode dokumenta automatski, vidljivo korisnicima poslovnog sistema iz kojeg je prihvaćen dokument i bez intervencije

stručnjaka za upravljanje dokumentima. Čak kada zavođenje nije potpuno automatizovano, elementi postupka zavođenja (naročito neki od meta podataka koji se zahtevaju kod zavođenja) mogu se automatski izvesti iz računarskog i poslovnog okruženja iz kojeg dokument potiče. Koji god oblik imao, po pravilu registar je nepromenljiv. Ako se, ipak, traže izmene mora da postoji kontrolni zapis.

Zavođenje utvrđuje sledeće meta podatke kao minimum:

- a) jedinstveni identifikator koji je dodelio sistem;
- b) datum i vreme zavođenja;
- c) naziv ili skraćeni opis;
- d) autor (fizičko ili pravno lice), pošiljalac ili primalac.

Detaljnije zavođenje povezuje dokument sa opisnim informacijama o kontekstu, sadržaju i strukturi dokumenta i drugim povezanim dokumentima. Svaki dokument ili grupa dokumenata bi trebao da sadrži informaciju o kontekstu i sadržaju dokumenta i o drugim povezanim dokumentima. Određena tela u okviru svoje pravne nadležnosti mogu naložiti zahteve u pogledu meta podataka za potpune i ispravne dokumente. Neki od ovih zahteva za meta podacima mogu se ispuniti odmah pri zavođenju dokumenta i njegovih veza.

U zavisnosti od prirode dokumentovanog posla, zahteva organizacije u pogledu dokaza i primenjene tehnologije, informacije priključene jedinstvenom identifikatoru dokumenta mogu da sadrže

- a) ime ili naziv dokumenta,
- b) opis teksta ili sažetak,
- c) datum stvaranja,
- d) datum i vreme slanja i prijema,
- e) ulazni, izlazni ili interni dokument,
- f) autor (sa svojom pripadnošću),
- g) pošiljalac (sa svojom pripadnošću),
- h) primalac (sa svojom pripadnošću),
- i) fizički oblik,
- j) klasifikacija u skladu sa klasifikacionom šemom,
- k) veze sa povezanim dokumentima koji dokumentuju isti deo posla ili se odnose na istu osobu ili slučaj, ako je dokument deo parničnog predmeta,
- l) poslovni sistem iz kojeg je dokument prihvaćen,
- m) aplikativni softver i verzija pod kojom je dokument nastao ili je prihvaćen,
- n) standard sa kojim je struktura dokumenta usklađena (na primer, Standard Generalized Markup Language – SGML, Extensible Markup Language – XML),
- o) detalji o uključenim vezama dokumenta, kao u o aplikativnom softveru i verziji pod kojom je povezani dokument nastao,
- p) šabloni zahtevani za interpretiranje strukture dokumenta,
- q) pristup,



r) rok čuvanja, i

s) druge strukturne i kontekstualne informacije korisne za svrhe upravljanja.

Ako se koristi klasifikaciona šema, dosije/dokument je najbolje klasifikovati istovremeno sa zavođenjem. Vrsta i složenost klasifikacije zavise od vrste privrednog društva (pravnog lica) ili organizacije.

#### **4.3.4 Klasifikacija**

##### **4.3.4.1 Opšte**

Klasifikacija je postupak utvrđivanja kategorije ili kategorija poslovnih aktivnosti i dokumenata koji iz njih nastaju i njihovog grupisanja, ako je moguće, u predmete/dosjee da bi se omogućilo opisivanje, kontrola, veze i odlučivanje o izdvajanju i statusu pristupa.

Koristeći klasifikacioni sistem zasnovan na poslovnim aktivnostima (vidi 4.2.2) postupak se sastoji od sledećih koraka:

a) identifikovanja radne operacije ili poslovne aktivnosti koje dokument dokumentuje;

b) određivanja mesta radne operacije ili aktivnosti u klasifikacionom sistemu organizacije;

c) pregledanja klase višeg nivoa sa kojima je radna operacija ili aktivnost povezana, da se osigura da je identifikacija klasifikacije odgovarajuća;

d) upoređivanja klasifikacije aktivnosti sa organizacionom strukturom, da se osigura da odgovara radnoj jedinici kojoj dokument pripada;

e) dodeljivanja identifikovane klasifikacije dokumentu do nivoa koji odgovara zahtevima organizacije.

Broj nivoa klasifikacije i ulazna tačka klasifikacionog procesa (bilo da je nivou radne operacije ili iznad) zavisi od sledećih faktora:

a) odgovornosti organizacije;

b) prirode posla;

c) veličine organizacije;

d) složenosti strukture organizacije;

e) analize rizika značaja brzine i preciznosti u kontroli i pronalaženju dokumenata;

f) primenjene tehnologije.

##### **4.3.4.2 Rečnici za kontrolu**

Dalje pojednosti opisa i kontrole mogu da se dodele dokumentu koristeći rečnike za kontrolu kao što je popis usvojenih odrednica ili tezaurus (vidi 4.2.3.1 i 4.2.3.2). Zahtev za kontrolu naslovljavanja i opisivanja zavisi od veličine i složenosti organizacije i određenog sistema za upravljanje dokumentima. Što je viši nivo odgovornosti i/ili javne provere, veća je potreba za preciznošću i brzinom u pronalaženju pojedinačnih dokumenata. Što je veći rizik u poslovnoj delatnosti, na primer javna bezbednost od opasnih hemikalija, to je veća potreba za preciznošću i kontrolom u pronalaženju odgovarajućih dokumenata.

##### **4.3.4.3 Indeksiranje**

Odgovarajuća dodela indeksnih termina povećava mogućnost pronalaženja dokumenata kroz klasifikacije, kategorije i medije. Indeksiranje može da se uradi ručno ili da se automatski izvede za elektronske profile ili tekstove elektronskih dokumenata.

Nekad se indeksiranje prvenstveno izvodilo ručno, a danas je po pravilu kompjuterizovano. Sistemi za slobodno pretraživanje teksta (potpuno pretraživanje teksta) pronalaze dokumenta na osnovu pretraživanja njihovog sadržaja. Druge alatke za pretraživanje omogućavaju pronalaženje na osnovu korisničkog profila, profila dokumenta i predmeta, sadržaja dokumenta i upotrebe inteligentnih pretraživača. Napredne alatke za indeksiranje saobražene su određenoj vrsti dokumenata, prirodi aktivnosti i resursima potrebnim za njihovu primenu i rad.

Dodela termina za indeksiranje može biti ograničena na terminologiju ustanovljenu u klasifikacionoj šemi ili drugim kontrolsanim rečnicima. Termini za indeksiranje obično se izvode iz:

- a) formata ili prirode dokumenta,
- b) naziva ili glavne odrednice dokumenta,
- c) sadržaja predmeta dokumenta, obično u skladu sa poslovnom delatnošću,
- d) abstrakta dokumenta,
- e) datuma koji su povezani sa poslovnim operacijama dokumentovani u dokumentu,
- f) imena stranaka ili naziva organizacija,
- g) iz posebnih zahteva za postupanje ili obradu dokumenata,
- h) priloga koji nisu na drugi način identifikovani, ili
- i) upotrebe dokumenata.

#### **4.3.5 Klasifikacija pristupa i bezbednosti**

Dodela prava pristupa ili ograničenja pristupa uključuje korake slične onima koji se čine prilikom klasifikacije delatnosti. Prilikom utvrđivanja klasifikacione šeme sigurnosti i pristupa treba (videti 4.2.5):

- a) identifikovati poslovnu operaciju ili aktivnost koju dokument dokazuje;
- b) identifikovati poslovnu jedinicu kojoj dokument pripada;
- c) proveriti klasifikaciju pristupa i sigurnosti radi utvrđivanja da li su oblasti poslovne delatnosti i aktivnosti identifikovane kao rizične, ili da li treba uzeti u obzir sigurnosna i/ili zakonom zahtevana ograničenja;
- d) dodeliti odgovarajući nivo pristupa ili ograničenja dokumentu i utvrditi odgovarajuće kontrolne mehanizme za rukovanje;
- e) zapisati u sistemu upravljanja dokumentima status pristupa ili sigurnosti dokumenta radi upozorenja na potrebu za dodatnim merama kontrole.

Pristup dokumentima je ograničen samo kada to naročito zahtevaju poslovne potrebe ili zakon. Klasifikacija pristupa i sigurnosti može biti dodeljena samo u dogovoru sa poslovnom jedinicom kojoj dokument pripada. Ograničenja mogu biti nametnuta za utvrđeni period da bi se osiguralo da se dodatno praćenje i mehanizmi kontrole koji se traže za ova dokumenta ne primenjuju duže nego što je zahtevano.

#### **4.3.6 Identifikovanje statusa izdvajanja**

Mnogi sistemi za upravljanje dokumentima, naročito elektronski, identifikuju status izdvajanja i rok čuvanja dokumenta prilikom prihvatanja u sistem i zavođenja. Proces može biti povezan sa klasifikacijom zasnovanom na aktivnostima i automatizovan kao deo projekta sistema.

Proces zahteva upućivanje na odluku o izdvajanju dokumenata (videti 4.2.4) koja je više ili manje formalne prirode, u zavisnosti od veličine i prirode organizacije i njenih odgovornosti. Uključeni su sledeći koraci:

- a) identifikuje poslovne operacije ili aktivnosti koje dokument dokumentuje;
- b) smeštanje poslovne aktivnosti i dokumenata u odgovarajuću grupu dokumenata u odluci o izdvajanju dokumenata;
- c) dodeljivanje utvrđenog roka čuvanja i identifikovanje predviđenog postupka izdvajanja;
- d) upisivanje roka čuvanja i budućeg postupka izdvajanja u sistem za upravljanje dokumentima;
- e) određivanje opsega do kojeg je neophodno čuvati meta podatke o dokumentima koji su preneti spoljašnjem pružaocu usluga skladištenja, arhivima, ili o dokumentima koji su uništeni.

#### 4.3.7 Skladištenje

##### 4.3.7.1 Odluke o skladištenju dokumenta

Odluka o tome da se neki dokument prihvati podrazumeva nameru da se on uskladišti. Odgovarajući uslovi skladištenja osiguravaju da su dokumenti zaštićeni, dostupni i da se njima upravlja na ekonomičan način. Svrha kojoj dokument služi, njegov fizički oblik i njegova upotreba i vrednost diktiraće prirodu uslova skladištenja i radnji potrebnih za upravljanje dokumentom dok god je to neophodno.

Važno je odrediti efikasna i efektivna sredstva čuvanja i održavanja, rukovanja i skladištenja dokumenata pre njihovog stvaranja, a potom ponovo oceniti uslove skladištenja kako se ti zahtevi menjaju. Takođe je važno da se izbor skladištenja integriše u sveopšti program upravljanja dokumentima.

Organizacije mogu ovo da učine sprovođenjem analize rizika da bi odabrali fizičko skladište i mogućnosti rukovanja primerene i praktične za njihova dokumenta. Izbor mogućnosti skladištenja bi trebalo da pored fizičkih uslova uzme u obzir zahteve i ograničenja pristupa i sigurnosti. Dokumenti koji su naročito važni za kontinuitet poslovanja mogu zahtevati dodatne metode zaštite i zaštitno snimanje da bi im se osigurao pristup u slučaju nesreće.

Upravljanje rizikom takođe uključuje razvoj plana za oporavak od nesreće koji definiše organizovan i prioritetan odgovor na nesreću, planiranje nastavka redovnih radnih/poslovnih operacija za vreme nesreće kao i pravljenje odgovarajućih planova za oporavak posle nesreće.

Pod faktorima koji su važni za izbor skladišta i mogućnosti rukovanja podrazumevaju se sledeći navedeni:

- a) **Količina i stopa prirasta dokumenata.** Projektovane stope prirasta mogu eliminisati iz razmatranja neka skladišta ako njihov kapacitet nije dovoljan za taj prirast. Slično tome, digitalne medije za skladištenje elektronskih dokumenata trebalo bi ocenjivati prema kapacitetu skladištenja. Izbor medija bi trebalo da bude u skladu sa predviđenom količinom i stepenom prirasta dokumenata.
- b) **Korišćenje dokumenata.** Različite vrste korišćenja dokumenta odrediće potreban nivo zaštite od gubitka ili oštećenja. Za elektronska dokumenta biće naznačena upotreba pouzdanih sistema i izdržljivijih medija koji imaju duži životni vek. Pored toga, lakoća kojom zaštitne kopije mogu da se povrate i obezbede ključni je uslov prilikom izbora mogućnosti skladištenja elektronskih dokumenata.
- c) **Potrebe za sigurnošću i osetljivošću dokumenata.** Neka dokumenta zahtevaju ograničenja u pristupu zbog svoje poverljivosti, vlasničke prirode informacije, ili zbog zakonske zaštite.
- d) **Fizičke karakteristike.** Sledeći faktori će uticati na skladištenje dokumenata: težina, zahtevana površina prostora, potreba za kontrolom temperature i vlažnosti i posebni zahtevi za fizičku zaštitu medija (na primer, papira, digitalnog skladišta, mikro-oblika). Dokumenti u elektronskom obliku će možda morati da se konvertuju ili migriraju. Digitalni mediji za skladištenje će možda morati da se osveže. Dokumenti će morati da se zaštite od vatre, poplave i drugih rizika u skladu sa lokalnim okolnostima.

e) **Korišćenje dokumenata u odnosu na zahteve za pronalaženje.** Posebno treba voditi računa o pronalaženju dokumenata. Za dokumenta kojima se češće pristupa zahtevaće se lakši pristup skladištu. Elektronska dokumenta mogu biti uskladištena na različite načine koji njihovo pronalaženje čine lakšim i bržim.

f) **Relativni troškovi izbora skladištenja dokumenata.** Procena troškova može da utiče na odluke o fizičkom i/ili elektronskom skladištenju van organizacije, kao i medija odabranih za skladištenje elektronskih dokumenata.

g) **Potrebe pristupa.** Analiza troškova i koristi od skladištenja na licu mesta nasuprot izmeštenom skladištenju može da ukaže na to da će možda biti neophodan veći broj skladišta, sistem i/ili oprema da bi u potpunosti podržali potrebe organizacije.

#### **4.3.7.2 Razmatranja o prostoru za skladištenje**

Da bi osigurali da su dokumenta adekvatno uskladištena i zaštićena, prostor za smeštaj je potrebno proceniti u skladu sa sledećim navedenim faktorima.

a) Lokacija treba da bude lako dostupna i ne bi trebalo da se nalazi u područjima poznatog spoljašnjeg rizika.

b) Konstrukcija zgrade bi trebalo da obezbedi odgovarajući raspon i stabilnost temperature i vlažnosti, zaštitu od požara, zatitu od oštećenja vodom, zaštitu od kontaminanata (kao što su radioaktivni izotopi, otrovi i buđ), mere bezbednosti, kontrolisan pristup prostoru za skladištenje, sisteme dojava za nedozvoljen ulaz i odgovarajuću zaštitu protiv štete izazvane insektima i crvima.

c) **Oprema.** Važno je da police odgovaraju formatu dokumenata i da budu dovoljno jake da nose pretpostavljeni teret. Jedinice pakovanja bi trebalo da izdrže rukovanje i pritisak svog sadržaja i ne bi trebali da oštećuju dokumenta dok su u njima uskladištena. Korišćenje dokumenata može da opravda specijalno zaštitno pakovanje da bi se obezbedila dodatna zaštita od propadanja.

Organizacije mogu da odaberu da koriste usluge ugovorne strane za skladištenje dokumenata i za omogućavanje pristupa dokumentima u čvrstom ili elektronskom obliku. U ovim slučajevima je važno da se u ugovoru naznače prava i odgovornosti vlasnika dokumenata i ugovorne strane koja pruža usluge njihovog skladištenja.

#### **4.3.7.3 Digitalno skladištenje**

Skladištenje dokumenata u elektronskom obliku nužno iziskuje upotrebu dodatnih planova skladištenja i strategija za sprečavanje njihovog gubitka.

a) Sistemi zaštitnog kopiranja su metod kopiranja elektronskih dokumenata radi sprečavanja njihovog gubitka zbog kvarova sistema. Takvi sistemi treba da uključe redovan ritam zaštitnog kopiranja, veći broj kopija na različitim medijima, razuđene lokacije za zaštitne kopije i mere za rutinski i hitan pristup zaštitnim kopijama.

b) Proces čuvanja i održavanja može biti neophodan da bi se sprečilo fizičko oštećenje medija. Može biti neophodno da se dokumenti kopiraju na novije verzije istog medija (ili druge nove medije) da bi se sprečila erozija podataka.

c) Zastarevanje hardvera i softvera može da utiče na čitljivost uskladištenih elektronskih dokumenata. Videti 4.3.9.2 radi više informacija.

#### **4.3.8 Korišćenje i praćenje**

Korišćenje dokumenata je operacija u okviru upravljanja dokumentima koja treba da bude prihvaćena u sistem da bi činila deo meta podataka. Korišćenje dokumenta može da utiče na njegovu dostupnost i status izdvajanja.

Upravljanje korišćenjem dokumenata obuhvata:

- a) identifikovanje dozvola za pristup u okviru sistema za upravljanje dokumentima povezanih sa pojedincima u skladu sa njihovim pozicijama unutar organizacije,
- b) identifikovanje statusa pristupa i sigurnosti dokumenata,
- c) identifikovanje prava pristupa osobama izvan organizacije,
- d) osiguravanje da samo korisnici sa odgovarajućim klasifikacijskim ili sigurnosnim pravima imaju pristup dokumentima sa određenim stepenom ograničenja pristupa,
- e) praćenje kretanja dokumenta da bi se utvrdili oni koji imaju ili su imali starateljstvo nad njim,
- f) osiguravanje da je sve korišćenje dokumenta zabeleženo do odgovarajućeg nivoa detaljnosti i
- g) proveravanje klasifikacija pristupa dokumentima da bi se osiguralo da su važeće i da se još mogu primenjivati.

Praćenje korišćenja dokumenata unutar sistema je mera sigurnosti za organizacije. Ono osigurava da samo oni korisnici koji imaju odgovarajuće dozvole obavljaju zadatke sa dokumentima za koje su ovlašćeni. Stepem kontrole pristupa i beleženje korišćenja zavisi od prirode posla i dokumenata koja iz njega nastaju. Na primer, obavezne mere zaštite privatnosti u mnogim pravnim nadležnostima zahtevaju da se beleži korišćenje dokumenata koji sadrže lične informacije.

Obrasci za korišćenje dokumenata korisni su za ustanovljavanje da li su informacije sadržane u dokumentu još uvek operativne i da obezbede mere koje određuju kada treba preduzeti akciju izdvajanja.

Sistemi za nadgledanje korišćenja i/ili kretanja dokumenta protežu se od fizičkih, kartotečkih sistema do tehnologije bar-kodova, te elektronskih sistema kod kojih je nadziranje dokumenata automatizovano. Sistemi za praćenje moraju da ispune zahteve za lociranjem svakog dokumenta u odgovarajućem periodu i da osiguraju da se sva kretanja dokumenta mogu pratiti.

#### **4.3.9 Primena izdvajanja**

##### **4.3.9.1 Opšte**

Dokumenta sa sličnim datumima izdvajanja i radnjama koje ga pokreću sistem mora blagovremeno da identifikuje. Na primer, dokumenti zasnovani na papiru sa istim datumima izdvajanja i radnjama koje ga pokreću mogu biti skladišteni fizički zajedno.

Istorijat korišćenja dokumenata koji su dospeli za izdvajanje treba ponovo razmotriti u cilju potvrđivanja ili izmene statusa izdvajanja. Druge važne radnje su:

- a) proveravanje pokretača za radnju izdvajanja,
- b) potvrđivanje završetka radnje u koju dokument može biti uključen i
- c) čuvanje i održavanje dokumenta o proveri radnje izdvajanja.

##### **4.3.9.2 Nastavak čuvanja**

Dokumenta povučena iz tekućeg sistema moraju biti dostupna i pretraživa tokom celog perioda njihovog čuvanja. Karakteristike dokumenata utvrđene u ISO 15489-1:2001, u 7.2, treba održavati. Kada se dokumenta izmeste iz neposredne fizičke sredine poslovne jedinice u druge fizičke prostore koje kontroliše organizacija, stalna odgovornost za dozvolu za uništenje ili dalje radnje izdvajanja zadržava ta poslovna jedinica.

Dokumenta određena za dalje čuvanje moraju biti uskladištena u okruženju koje omogućava njihovo dugoročno čuvanje.

Strategije zaštite dokumenata, naročito elektronskih, mogu biti odabrane na osnovu njihove sposobnosti da održe pristup, integritet i autentičnost dokumenta tokom vremena, kao i zbog svoje ekonomičnosti.

Strategije zaštite mogu da uključe kopiranje, konverziju i migraciju dokumenata.

a) Kopiranje je izrada identične kopije unutar iste vrste medija (papira/mikrofilma/elektronskog), na primer sa papira na papir, sa mikrofilma na mikrofilm ili izrada zaštitne kopije elektronskih dokumenata (koje takođe mogu da se naprave na drugoj vrsti elektronskog medija).

b) Konverzija uključuje promenu formata dokumenta, ali osigurava da dokument zadržava istovetnu prvobitnu informaciju (sadržaj). Primeri

uključuju mikrofilmovanje papirnih dokumenata, slikanje, promenu skupova znakova.

c) Migracija uključuje skup organizovanih zadataka projektovanih tako da periodično prenose digitalni materijal iz jedne hardversko/softverske konfiguracije u drugu ili iz jedne generacije tehnologije u drugu. Svrha migracije je očuvanje integriteta dokumenata i zadržavanje sposobnosti da ih stranke pronađu, vide ili na drugi način koriste. Migracija može da se dogodi kada hardver i/ili softver postanu zastareli ili može da se koristi za premeštanje elektronski dokumenata iz jednog formata datoteke u drugi.

Drugi metodi mogu da se koriste za dugotrajno čuvanje elektronskih dokumenata, onda kada nove tehnologije postanu dostupne.

Strategije za čuvanje elektronskih dokumenata i pripadajućih meta podataka povučениh iz sistema treba da budu formulisani i integrisani u sve postupke projektovanja sistema da bi se osiguralo da će dokumenta i pripadajući metapodaci ostati dostupni i upotrebljivi za ceo period njihovog čuvanja. Dokumenta koja su uskladištena preko datuma dospelog za njihovo uništenje mogu zahtevati takav oblik dokumentacije na osnovu koje se aktivira redovno uništenje dokumenata kada je rok čuvanja već istekao (na primer godišnje).

Kada se dokumenta prenose spoljašnjem pružaocu usluge skladištenja ili nadležnom arhivu, bilo kao rezultat izdavanja ili iz drugih razloga, zvaničan ugovor između staratelja i predavaoca mora da prati dokumentacija koja precizira stalne obaveze koje se odnose na čuvanje i održavanje dokumenata i pravilno upravljanje njima, kao i obezbeđivanje njihovog zadržavanja ili izdavanja, te pristupa.

#### **4.3.9.3 Fizičko uništenje**

Fizičko uništavanje dokumenata se sprovodi metodima koji odgovaraju njihovom stepenu poverljivosti. Organizacija može voditi kontrolne zapise kojima se dokumentuju sva uništavanja dokumenata. Može se zahtevati i saglasnost nadležnih tela. Uništenje može izvršiti treća strana po ugovoru, pri čemu je preporučljivo da dostavi potvrdu o izvršenom uništenju.

Dokumenta u elektronskom obliku mogu takođe biti uništena ponovnim formatiranjem ili ispisivanjem ako može da se garantuje da je ponovno formatiranje nepovratno. Komande za brisanje nisu dovoljne da osiguraju da su takođe uništeni i svi sistemski pokazivači ka podacima koji su ugrađeni u sistemski softver. Zaštitne kopije koje sadrže generacije sistemskih podataka takođe treba da budu ponovno formatirane ili ispisane kako bi se uspešno završilo uništavanje podataka u elektronskom obliku. Fizičko uništenje medija za skladištenje je pogodna alternativa, naročito ako brisanje, ponovno formatiranje ili ispisivanje nisu primenljivi ili nisu bezbedne metode za uništenje digitalne informacije [na primer informacije uskladištene na WORM mediju [Write Once Read Many] (piši jednom čitaj više puta)].

#### **4.3.9.4 Prenos starateljstva ili vlasništva nad dokumentima**

U određenim okolnostima dolazi do promene starateljstva ili vlasništva nad dokumentima koje je stvorila organizacija ili poslovna jedinica. Takve okolnosti nastaju, na primer prilikom restrukturiranja organizacije, kada organizacija prestane da postoji ili kada se poslovne aktivnosti obavljaju izvan organizacije. Kada do ovoga dođe, dokumenta koja zahtevaju prenos se identifikuju, povlače iz posojećeg sistema i fizički prenose.

Takav prenos vlasništva ili starateljstva nad dokumentima na drugu organizaciju može da uključuje:

a) prenos na drugu organizaciju sa odgovornošću za dokumenta,

b) prenos na podugovarače ili ugovorne organizacije,

c) prenos na organizaciju za skladištenje ili

d) prenos na arhiv.

Ključni element u prenosu vlasništva nad dokumentima je utvrđivanje odgovornosti za dokumenta. U ovom kontekstu postavljaju se sledeća pitanja:

a) Da li su operativne i administrativne potrebe za prenosom dokumenata normativno zasnovane?

b) Da li su nadležnost i odgovornost za dokumenta naznačeni?

c) Da li je uzet u obzir uticaj prenosa na dokumenta institucije koja ih predaje?

d) Da li su ispunjene obaveze po važećem zakonodavstvu, politici i propisima?

Ako se prenose elektronska dokumenta, treba razmotriti sledeće:

a) kompatibilnost hardvera i softvera;

b) meta podatke (kontrolne i kontekstualne informacije);

c) dokumentaciju o podacima (tehničke informacije o obradi i strukturi podataka);

d) sporazume o licencnim pravima;

e) standarde.

U onim slučajevima u kojima su dokumenta izuzeta iz kontrole ili vlasništva organizacije (na primer privatizacijom državne organizacije), može se zahtevati saglasnost nadležnog arhiva. Kada se dokumenta organa uprava koja sadrže lične podatke prenose na druga nadležna tela ili entitete, treba razmotriti određeni broj činilaca (naročito u nadležnostima u kojima se primenjuju sloboda informacija i pravo na privatnost). Primeri uključuju zahteve koji se odnose na zadržavanje dokumenata, zaštitu ličnih podataka i dosledne odredbe o pristupu.

## **5 Praćenje i provera**

### **5. 1. Opšte**

Pостоje tri razloga za praćenje i proveru sistema za upravljanje dokumentima.

a) osiguravanje usklađenosti sa ustanovljenim standardima organizacije;

b) osiguravanje da će dokumenta biti prihvaćena kao dokaz na sudu, u slučaju potrebe;

v) poboljšavanje performansi organizacije.

Pojedinosti o uobičajenoj poslovnoj delatnosti organizacije redovno se zapisuju i skladište u njenom sistemu za upravljanje dokumentima tokom njene normalne poslovne delatnosti.

Praćenje pomaže da se osigura neprekidna pravna odgovornost sistema za upravljanje dokumentima. Procesi praćenja dokumentuju se radi pružanja evidencija o usklađenosti sa politikama, procedurama i standardima koje je organizacija usvojila.

Sistematični programi praćenja razvijeni i projektovani u skladu sa važećim pravilima i propisima, najbolje ispunjavaju zahteve za takvom odgovornošću organizacije. Lice odgovarajuće stručnosti može na najbolji način da nadgleda usklađenost i da o tome nezavisno izveštava više rukovodstvo. Usklađenost najuspešnije sprovodi onaj ko je projektovao ili primenjivao programe praćenja, ili osoba odgovorna za upravljanje dokumentima.

Praćenje treba vršiti redovno, u intervalima dogovorenim i utvrđenim politikom organizacije o upravljanju dokumentima.

### **5.2. Provera usklađenosti**

Pravilan projekat svakog sistema za upravljanje dokumentima mora da ima uvek spreman dokaz

a) o razumevanju prirode dokumenata organizacije

b) o načinima čuvanja i osiguravanja njenih dokumenata i

c) o poslovnim procesima i tehnologijama; te o njihovoj pravilnoj primeni.

Takođe, administratorima dokumenta potreban je dokaz da bi pokazali neprekidnu usklađenost organizacije sa zakonima, politikama, principima, procesima i procedurama tokom vremena, naročito za periode pre i nakon trenutno zaposlenog osoblja.

Principi dobre prakse pravilnog čuvanja dokumenata imaju vrednost čak i ako se potreba za predočavanjem elektronskih dokumenata na sudu nikada ne pojavi. Napori i resursi potrebni za usklađivanje sistema brzo donose poslovnu korist bez obzira na to da li je organizacija u sudskom sporu ili ne.

### **5.3. Dokazna snaga**

Administratori dokumenata treba da budu svesni mogućnosti pravnog osporavanja kada se dokumenta predočavaju na sudu kao dokaz. Ako se integritet ili autentičnost dokumenta na sudu dovodi u sumnju, sugerisanjem da su u pitanju neovlašćene promene, nestručnost, neodgovarajuće funkcionisanje sistema ili njegovo nefunkcionisanje, dokazna snaga ili vrednost koju sud pripisuje dokumentu može biti izgubljena ili bar umanjena na štetu organizacije u sudskom sporu.

Administratori dokumenata moraju uvek da imaju spremne dokaze koji pokazuju i dokazuju usklađenost organizacije sa zakonodavstvom, politikama i procedurama tokom čitavog životnog ciklusa sistema. Takođe bi trebalo da je moguće pokazati da je sistem pravilno funkcionisao u skladu sa uobičajenom poslovnim praksom organizacije. Ovaj dokaz može se dobiti iz dokumenata o praćenju i proveravanju procesa sistema.

### **5.4. Praćenje izvršavanja**

Izvršavanje praćenja zahteva od organizacije da uspostavi dogovorene, očekivane i/ili tražene stepene izvršavanja u takvim pitanjima kao što su proceduralna odgovornost, obim i kvalitet rada, sigurnost i integritet i sistema i procesa.

## **6. Obučavanje**

### **6.1. Uvod**

Standard ISO 15489-1 objašnjava potrebu organizacije za primenom/sprovođenjem programa obuke za celokupno sve osoblje koje stvara dokumente ili koristi sistem za upravljanje dokumentima. Ovaj deo ISO 15489 beleži neke od zahteva za program obuke; za osoblje koje treba obučiti; za obuku tehničkih stručnjaka; za metode obučavanja i procenu i reviziju programa obuke.

Program obuke treba da osigura da će se funkcije i koristi od upravljanja dokumentima u okviru organizacije u potpunosti shvatiti. On treba da objasni politike i postavi procedure i procese u kontekst kojim će osoblje postati svesno njihove neophodnosti i značaja. On će biti najdelotvorniji ako se oblikuje prema potrebama posebnih grupa osoblja ili, u nekim slučajevima, pojedincima.

### **6.2. Zahtevi za program obuke**

Za organizaciju je važno da odgovornost za sprovođenje i upravljanje njenim programom obuke za upravljanje dokumentima dodeli rukovodiocu na odgovarajućem nivou i da obezbedi adekvatne resurse za program obuke.

Organizacija može da odluči da koristi usluge treće strane radi sprovođenja dela ili celokupne obuke za upravljanje dokumentima.

Formalni program obuke biće delotvoran samo ako osoblje uviđa da je uprava odlučna u sprovođenju politika i procedura obuhvaćenih programom.

### **6.3. Osoblje koje treba obučiti**

Važno je da se odgovarajuća obuka pruži svima koji su na bilo koji način odgovorni za dokumenta.

Ovo uključuje

a) rukovodioce, uključujući i više rukovodioce,

b) zaposlene,

v) ugovorne strane,

g) volontere, i

d) sve osoblje odgovorno za stvaranje ili korišćenje dokumenata.

Organizacije su dužne da obezbede celokupnom osoblju odgovarajuću obuku određenu u procesima pod 2.3.2, na takav način da mogu da ispune svoje odgovornosti.

Obuka administratora dokumenata - specijalista za upravljanje dokumentima obuhvaćena je u 6.4.

### **6.4. Obučavanje za administratore dokumenata**



#### **6.4.1. Opšte**

Mnoge organizacije moraju da zaposle osoblje sa stručnim kvalifikacijama u upravljanju dokumentima ili arhivskom građom, da bi upravljali njihovim programima za upravljanje dokumentima i preduzimali tehničke procese, kao što su klasifikacija, priprema odluka o izdavanju i projektovanje sistema. Relevantna tehnička znanja mogu uključivati i razumevanje funkcionisanja elektronskih sistema. Takođe se traži i razumevanje poslovanja organizacije, njenih ciljeva i procesa. Organizacije mogu izabrati već obučeno osoblje da bi olakšale ostalom osoblju pohađanje odgovarajućih spoljnih programa obuke ili se mogu odlučiti da uključe iskusna ugovorna lica ili konsultante.

#### **6.4.2. Metodi obuke**

Metodi obuke za upravljanje dokumentima mogu uključivati sledeće:

- a) uključivanje u organizacione programe i dokumentaciju za profesionalnu orijentaciju zaposlenih;
- b) obuka putem predavanja za zaposlene kojima su dodeljene nove odgovornosti ili kada dolazi do promene sistema;
- c) praktičnu obuku i podučavanje kao deo formalnog programa ili neformalno od strane nadređenih ili kolega koji raspoložu određenim znanjima;
- d) stručne konsultacije i seminare o određenim pitanjima i inicijativama vezanim za dokumenta;
- e) informativne materijale i brošure s kratkim praktičnim uputstvima koji opisuju aspekte politike upravljanja dokumentima i prakse organizacije;
- f) kompjuterske prezentacije koje mogu biti interaktivne, dostupne putem intraneta ili na elektronskim medijima (disketama);
- g) tekst za pomoć uključen u kompjuterski sistem;
- h) kurseve za obuku koje vode obrazovne ustanove ili stručne organizacije i koji mogu biti deo opšte ponude ovih ustanova ili se mogu razviti na zahtev organizacije kao odgovor na njene posebne potrebe.

#### **6.5. Vrednovanje i provera obuke**

Vrednovanje programa za obuku zasniva se na potonjoj uspešnoj operativnosti sistema za upravljanje dokumentima od strane zaposlenih. Ovo vrednovanje može zahtevati merenja u odnosu na stepen sprovedene obuke i operativnu proveru sistema upravljanja dokumentima u organizacionoj jedinici. Program takođe može pratiti i beležiti stepen osposobljenosti zaposlenih u odnosu na zahteve postavljene programom za obuku.

Efektivnost i efikasnost programa obuke za upravljanje dokumentima biće veći ako se on redovno razmatra i ako se izveštaji podnose upravi uobičajenim kanalima.

Takođe treba proceniti stepen zadovoljstva polaznika kurseva i drugih ponuđenih aktivnosti. Važno je da vrednovanje i razmatranje programa obuke prati neophodna dorada programa, kao i da se već obučenicima omogući dodatna obuka prema izmenjenom programu.

Korisno je oceniti sve prekide odgovornosti da bi se ustanovilo da li su uzrok bili problemi u upravljanju dokumentima.

#### **ISO/TR 15489-2:2001(E)**

##### **Aneks A**

Referentne tabele za upoređivanje ISO 15489-1 sa pratećim Smernicama ISO/TR 15489-2

Tabela A.1 upoređuje ISO 15489-1 sa pratećim Smernicama (tj. ovim delom ISO 15489) na nivou tačaka i podtačaka. Ovim se obezbeđuje veza između ova dva dokumenta, tako da korisnici mogu lako da utvrde:

- a) gde Smernice daju dodatna uputstva o pitanjima kojima se bavi ISO 15489-1 i
- b) određenu tačku ili podtačku u ISO 15489-1 na koju se svaka tačka ili podtačka u Smernicama odnosi.

Ovaj deo ISO 15489 ne daje dodatna uputstva za svaku tačku ili podtačku ISO 15489-1.  
Tabela A.1 – Uporedni pregled ISO 15489-1 i pratećih Smernica (ISO/TR 15489-2)

ISO 15489-1 (Opšte)		ISO/TR 15489-2 (Smernice)	
Tačka ili podtačka br.	Opis	Tačka ili podtačka br.	Opis
1	<i>Predmet i područje primene</i> Za ISO 15489-1	1	<i>Predmet i područje primene</i> Za Smernice
2	<i>Normativne reference</i> Popis standarda koji čine deo ISO 15489-1		<i>Bibliografija</i> Popis izdanja koja se pominju u tekstu
3	<i>Termini i definicije</i>		Nema dodatnih termina ili definicija
4	<i>Koristi od upravljanja dokumentima</i>		Nema dodatnih smernica
5	<i>Normativno okruženje</i>		Nema dodatnih smernica
6	<i>Politika i odgovornosti</i>	2	<i>Politike i odgovornosti</i>
6.1	<i>Opšte</i> Utvrđuje potrebu za politikom upravljanja	2.1	<i>Uvod</i> Naglašava da će se Smernice odnositi na vrste