

Informacije i dokumentacija - Upravljanje dokumentima - Deo 1: Opšte

(Information and documentation - Records management - Part 1: General)

Predgovor

(ISO) Međunarodna organizacija za standardizaciju je svetska federacija nacionalnih institucija za standardizaciju (članica ISO). Rad na pripremanju međunarodnih standarda odvija se kroz tehničke komitete ISO. Svaka članica ISO, kada je zainteresovana za predmet rada nekog od osnovanih tehničkih komiteta, ima pravo da delegira svoje predstavnike u taj komitet. Međunarodne organizacije, vladine i nevladine, koje su u vezi sa ISO, takođe učestvuju u radu. ISO usko saraduje sa Međunarodnom elektrotehničkom komisijom (IEC) u vezi sa svim pitanjima standardizacije u oblasti elektrotehnike.

Međunarodni standardi izrađuju se u skladu sa pravilima sadržanim u Direktivama ISO/IEC, Deo 3.

Osnovni zadatak tehničkih komiteta je priprema međunarodnih standarda. Nacrti međunarodnih standarda koje su usvojili odgovarajući tehnički komiteti šalju se svim članicama ISO radi glasanja. Da bi međunarodni standard bio usvojen, potrebno je da ga glasanjem odobri najmanje 75 % članica.

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

ISO 15489-1 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

Standardizacija politika i procedura u okviru upravljanja dokumentima osigurava posvećivanje odgovarajuće pažnje i zaštite svim dokumentima, kako bi se dokazi i informacije koje oni sadrže mogli pronaći efikasnije i efektivnije, uz korišćenje standardnih postupaka i procedura.

Ovaj deo ISO 15489 razvijen je kao odgovor na konsenzus punopravnih zemalja članica ISO da standardizuju najbolju međunarodnu praksu u upravljanju dokumentima, koristeći kao polaznu osnovu australijski standard AS 4390, *Upravljanje dokumentima*.

Ovaj međunarodni standard prati Tehnički izveštaj (ISO/TR 15489-2), čija se upotreba preporučuje uz standard. ISO/TR 15489-2 obezbeđuje dodatna objašnjenja i opcije za primenu kako bi se realizovali ciljevi ovog međunarodnog standarda. On, takođe, sadrži i bibliografiju.

Informacije i dokumentacija – Upravljanje dokumentima – Deo 1: Opšte

1. Predmet i područje primene

Ovaj deo ISO 15489 donosi uputstva za upravljanje dokumentima¹ u javnim ili privatnim organizacijama koje ih stvaraju, za potrebe unutrašnjih i spoljašnjih korisnika.

Preporučuje se primena svih elemenata navedenih u ovom delu ISO 15489, kako bi se osiguralo stvaranje odgovarajućih dokumenata, njihovo uvođenje u sistem i upravljanje njima. Procedure koje osiguravaju da se upravljanje dokumentima vrši u skladu sa principima i elementima ovog dela ISO 15489, date su u ISO/TR 15489-2 (Smernice).

Ovaj deo ISO 15489

- primenjuje se na upravljanje dokumentima svih formata i na svim medijima, nastalih ili primljenih tokom sprovođenja delatnosti javne ili privatne organizacije ili svakog pojedinca koji ima obavezu da stvara i čuva dokumenta,
- daje uputstva za utvrđivanje odgovornosti koje organizacije imaju prema dokumentima i politici, postupcima, sistemima i procesima koji se odnose na dokumenta,
- daje uputstva za upravljanje dokumentima kao podršku okviru za kvalitet procesa radi usaglašenosti sa ISO 9001 i ISO 14001,
- daje smernice za projektovanje i primenu sistema za upravljanje dokumentima, ali
- ne obuhvata upravljanje arhivskom građom u arhivskim ustanovama.

Ovaj deo ISO 15489 predviđen je da ga koriste:

- rukovodioci organizacija,
- profesionalci iz oblasti upravljanja dokumentima, informacijama i tehnologijom,
- sve ostalo osoblje unutar organizacija i
- svi ostali pojedinci koji imaju obavezu da stvaraju i čuvaju dokumenta.

¹ U nekim zemljama termin *upravljanje dokumentima* se odnosi i na upravljanje arhivskom građom. Upravljanje arhivskom građom nije predmet ovog dela ISO 15489.

2. Normativne reference²

Sledeći standardi sadrže odredbe koje, na osnovu pozivanja u ovom tekstu, čine odredbe ovog dela ISO 15489. Navedena izdanja važila su u vreme objavljivanja. Kako svi standardi podležu reviziji, učesnici ugovora zasnovanih na ovom delu ISO 15489, pozvani su da ispituju mogućnost primene najnovijih izdanja niže navedenih standarda. Članice ISO i IEC održavaju registre tekućih važećih međunarodnih standarda.

ISO 5127:⁻³, *Informacije i dokumentacija – Rečnik*

ISO 9001, *Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi*

ISO 14001, *Sistemi menadžmenta životnom sredinom – Specifikacija sa uputstvom za korišćenje*

3. Termini i definicije

Za potrebe ovog dela ISO 15489 primenjuju se sledeći navedeni termini i definicije. Za pojmove koji ovde nisu uključeni, videti ISO 5127.

3.1

pristup (access)

Pravo, mogućnost, sredstvo za pronalaženje, korišćenje ili pretraživanje informacija.

3.2

odgovornost (accountability)

Princip po kome su pojedinci, organizacije i zajednica odgovorni za svoje postupke i po kome se od njih može tražiti da ih obrazlože drugima.

3.3

praćenje aktivnosti (action tracking)

Proces u kome se prate i nadziru rokovi za izvršenje određenih aktivnosti, kao i osoblje koje ih sprovodi.

² Biće objavljeno. (Revizija svih nekadašnjih delova ISO 5127.)

Nacionalna fusnota

³ Videti Nacionalni predgovor.

3.4

nadležno arhivsko telo (archival authority; archival agency; archival institution; archival programme)

arhivska agencija

arhivska ustanova

arhivski program

Telo ili program odgovoran za odabir, prikupljanje i čuvanje arhivske građe, obezbeđivanje njene dostupnosti i izdavanje odobrenja za uništenje ostalih dokumenata.

3.5

klasifikacija (classification)

Sistematska identifikacija i uređenje poslovnih aktivnosti i/ili dokumenata u kategorije, prema logički strukturiranim konvencijama, metodama i proceduralnim pravilima predstavljenim klasifikacionim sistemom.

3.6

klasifikacioni sistem (classification system)

Videti **klasifikacija** (3.5).

3.7

konverzija (conversion)

Postupak kojim se dokument prenosi s jednog medijuma na drugi ili iz jednog formata u drugi.

Videti **migracija** (3.13).

3.8

uništenje (destruction)

Postupak uklanjanja ili brisanja dokumenta, bez ikakve mogućnosti za njegovu rekonstrukciju.

3.9

izdvajanje (disposition)

Niz postupaka povezanih sa primenom odluka o izdvajanju radi čuvanja, uništenja, ili predaje dokumenata, potkrepljenih odovarajućim odlukama nadležnih tela ili drugim instrumentima.

3.10

dokument (document, noun)

Zabeležena informacija ili objekat koji se mogu tretirati kao jedinica.

3.11

indeksiranje (indexing)

Postupak uspostavljanja pristupnih tačaka radi lakšeg pronalaženje dokumenta i/ili informacija.

3.12

metapodaci (metadata)

Podaci koji opisuju kontekst, sadržaj i strukturu dokumenta i upravljanje njima tokom vremena.

3.13

migracija (migration)

Čin kojim se dokumenti premeštaju iz jednog sistema u drugi, uz očuvanje njihove autentičnosti, integriteta, verodostojnosti i upotrebljivosti.

Videti **konverzija** (3.7).

3.14

zaštita (preservation)

Postupci i radnje uključeni u osiguranje tehničkog i intelektualnog opstanka autentičnih dokumenata tokom vremena.

3.15

dokumenti / dokumentarni materijal (records)

Informacije koje, kao dokaz i informaciju, stvara, prima i čuva neka organizacija ili osoba u izvršavanju svojih pravnih obaveza ili u obavljanju posla.

3.16

upravljanje dokumentima (records management)

Oblast upravljanja koja obuhvata odgovornost za efikasnu i sistematsku kontrolu nad stvaranjem, prijemom, čuvanjem i održavanjem, korišćenjem i izdvajanjem dokumenata, uključujući procese za prihvatanje dokumenata u sistem, čuvanje i održavanje dokaza i informacija o poslovnim aktivnostima i transakcijama u obliku dokumenata.

3.17

sistem upravljanja dokumentima (records system)

Informacioni sistem kojim se prihvataju dokumenti, upravlja njima i omogućava pristup tokom vremena.

3.18

zavođenje dokumenta (registration)

Čin kojim se dokumentu, prilikom njegovog uvođenja u sistem, daje jedinstveni identifikator.

3.19

praćenje (tracking)

Stvaranje, prihvatanje, čuvanje i održavanje informacija o kretanju i korišćenju dokumenata.

3.20

prenos (transfer)

<starateljstvo> Promena starateljstva, vlasništva i/ili odgovornosti za dokumenta.

3.21

prenos (transfer)

<premeštanje> Premeštanje dokumenata s jedne lokacije na drugu.

4 Koristi od upravljanja dokumentima

Upravljanjem dokumentima rukovodi se postupcima, kako osoblja zaduženog za rad sa dokumentima, tako i svake osobe koja stvara ili koristi dokumenta tokom svojih poslovnih aktivnosti. Upravljanje dokumentima u jednoj organizaciji uključuje:

- a) donošenje politika i standarda,
- b) dodelu odgovornosti i nadležnosti,
- c) uspostavljanje i objavljivanje procedura i smernica,
- d) obezbeđivanje niza postupaka koji se odnose na upravljanje i korišćenje dokumenata,
- e) projektovanje, primenu i administriranje specijalizovanih sistema za upravljanje dokumentima i
- f) integraciju upravljanja dokumentima u poslovne sisteme i procese.

Dokumenti sadrže informacije koje predstavljaju vredan izvor i važnu poslovnu imovinu. Sistematski pristup upravljanju dokumentima od suštinske je važnosti za organizacije i društvo čiji je zadatak zaštita i čuvanje dokumenata kao dokaza o obavljenim aktivnostima. Sistem upravljanja dokumentima predstavlja izvor informacija o poslovnim aktivnostima koje mogu poslužiti kao podrška narednim aktivnostima i poslovnim odlukama, a isto tako osigurava dosledan i odgovoran odnos prema sadašnjim i budućim zainteresovanim stranama.

Organizacijama dokumenti omogućavaju da:

- obavljaju posao na uređen, efikasan i odgovoran način,
- pružaju usluge na dosledan i ujednačen način,
- podrže i dokumentuju formulisanje politike i donošenje odluka o upravljanju,
- ostvare doslednost, kontinuitet i produktivnost u upravljanju i administraciji,
- olakšaju delotvorno obavljanje aktivnosti u celoj organizaciji,
- ostvare kontinuitet u slučaju nesreće,
- udovolje pravnim i normativnim zahtevima, uključujući i zahteve koji se odnose na arhivsku delatnost, proveru i nadzor,
- obezbede zaštitu i podršku u sporovima, uključujući i upravljanje rizicima koji su povezani sa postojanjem ili nedostatkom dokaza o aktivnostima u organizaciji,
- zaštite interese organizacije i prava zaposlenih, stranaka i sadašnjih i budućih zainteresovanih strana,
- podrže i dokumentuju sadašnje i buduće istraživačke i razvojne aktivnosti, napredak i dostignuća, kao i istorijska istraživanja,
- obezbede dokaze o poslovnim, ličnim i kulturnim aktivnostima,
- ustanove poslovni, lični i kulturni identitet i
- očuvaju privredno, lično ili kolektivno pamćenje.

5 Normativno okruženje

Potrebno je da sve organizacije identifikuju normativno okruženje koje utiče na njihove aktivnosti i zahteve za dokumentovanjem tih aktivnosti. Politike i procedure organizacija treba da odražavaju primenu normativnog okruženja u njihovim poslovnim procesima. U dokumentima o svojim aktivnostima organizacija treba da pruži odgovarajući dokaz o svojoj usklađenosti sa normativnim okruženjem.

Normativno okruženje čine:

- a) najviši pravni akti i predmetni zakoni i drugi propisi koji uređuju specifičan sektor delatnosti i opšte poslovno okruženje, uključujući zakone i propise koji se odnose na dokumente, arhivsku građu, pristup, privatnost, dokazni materijal, elektronsko trgovanje, zaštitu podataka i informacija,
- b) obavezujući standardi za delatnosti,
- c) dobrovoljno prihvaćeni kodeksi najbolje prakse,
- d) dobrovoljno usvojena pravila ponašanja i etički kodeks i

- e) identifikovana očekivanja zajednice o prihvatljivom ponašanju za specifični sektor delatnosti ili organizaciju.

Priroda organizacije i sektor delatnosti kome ona pripada određiće koji su od ovih normativnih elemenata (pojedinačno ili u kombinaciji) najprimenljiviji na zahteve u upravljanju dokumentima te organizacije.

6 Politika i odgovornosti

6.1 Opšte

Organizacija koja želi da postigne usklađenost s ovim delom ISO 15489 treba da utvrdi, dokumentuje, održava i proglasi politiku, procedure i postupke u upravljanju dokumentima, kako bi osigurala da će njene potrebe za dokazima, odgovornošću i informacijama o njenim aktivnostima biti zadovoljene.

6.2 Politika

Organizacije treba da utvrde i dokumentuju politiku upravljanja dokumentima. Svrha ove politike treba da bude stvaranje i upravljanje autentičnim, verodostojnim i upotrebljivim dokumentima koji mogu da podrže njene poslovne funkcije i aktivnosti dokle god postoji potreba za njima. Organizacije treba da obezbede da su svi upoznati sa ovom politikom i da se ona primenjuje na svim nivoima.

Ovu politiku treba da prihvati, podrži i ozvaniči najviši nivo odlučivanja i da je proglasi u celoj organizaciji. Potrebno je raspodeliti odgovornosti za sprovođenje politike.

Politika treba da bude izvedena iz analize poslovnih aktivnosti. Ona treba da utvrdi oblasti u kojima zakonodavstvo, propisi, drugi standardi i najbolja praksa imaju najveću primenu u stvaranju dokumenata tokom obavljanja poslovnih aktivnosti. Pri tome, organizacije treba da uzmu u obzir svoju organizacionu strukturu i ekonomske uslove. Politiku treba redovno ocenjivati, kako bi se osiguralo da odgovara tekućim poslovnim potrebama.

3.3 Odgovornosti

Odgovornosti i nadležnosti u upravljanju dokumentima treba odrediti, dodeliti i proglasiti u celoj organizaciji, i to tako da bude jasno ko je odgovoran za preduzimanje potrebnih radnji onda kada je prepoznata određena potreba za

stvaranjem i prihvatanjem dokumenata u sistem. Ove odgovornosti treba raspodeliti svima zaposlenima u organizaciji, uključujući administratore dokumenata, srodne informatičke stručnjake, izvršne rukovodioce, vođe poslovnih jedinica, administratore sistema i sve druge u čiji opis posla spada i stvaranje dokumenata, što treba uneti i u opise posla i slična opšta i pojedinačna akta. Posebnu rukovodeću odgovornost i nadležnost za upravljanje dokumentima treba dodeliti osobi koja u organizaciji ima za to odgovarajući položaj. Postavljanje odgovornih osoba može biti utvrđeno i zakonom.

Raspoređivanje odgovornosti kroz opšta i pojedinačna akta moralo bi da uključi sledeće navedeno.

- a) Stručnjaci u upravljanju dokumentima odgovorni su za sve aspekte upravljanja dokumentima, uključujući projektovanje, primenu i održavanje sistema za upravljanje dokumentima i za njegovo funkcionisanje, kao i za obučavanje korisnika za upravljanje dokumentima i funkcionisanje sistema za upravljanje dokumentima, pošto to utiče na njihov individualni rad.
- b) Izvršni rukovodioci odgovorni su da pruže podršku primeni politike za upravljanje dokumentima u celoj organizaciji.
- c) Administratori sistema odgovorni su da osiguraju da je sva dokumentacija tačna, dostupna i čitljiva za osoblje, onda kada se to zahteva.
- d) Svi zaposleni moraju biti pouzdani i odgovorni za čuvanje tačnih i potpunih dokumenata o svojim aktivnostima.

U procesu planiranja i primene politike i procedura za upravljanje dokumentima mogu biti uključena nadležna arhivska tela.

7 Zahtevi u upravljanju dokumentima

7.1 Principi programa za upravljanje dokumentima

Dokumenti se stvaraju, primaju i koriste tokom obavljanja poslovnih aktivnosti⁴. Da bi podržale kontinuirano obavljanje delatnosti, postigle usklađenost s normativnim okruženjem i obezbedile potreban nivo odgovornosti, organizacije treba da stvore i čuvaju autentična, verodostojna i upotrebljiva dokumenta i da zaštite njihov integritet, onoliko dugo koliko je to potrebno. Da bi to postigle, organizacije treba da uspostave i sprovode sveobuhvatan program upravljanja dokumentima koji uključuje sledeće:

⁴ U ovom delu ISO 15489, termin *poslovne aktivnosti* koristi se kao širi pojam, nije ograničen na privredne aktivnosti, već uključuje i javnu administraciju, neprofitne i druge aktivnosti.

- a) utvrditi koja dokumenta treba stvoriti u svakom poslovnom procesu i koje informacije ona treba da sadrže,
- b) odlučiti u kojem obliku i strukturi dokumenta treba stvarati i prihvatati u sistem i koje tehnologije pri tom koristiti,
- c) utvrditi koje metapodatke treba stvarati uz dokument i tokom postupanja sa njim i kako te metapodatke trajno povezati i njima upravljati,
- d) utvrditi zahteve za pronalaženje, korišćenje i prosleđivanje dokumenta između poslovnih procesa i drugih korisnika i koliko ih dugo treba čuvati da bi ti zahtevi bili ispunjeni,
- e) odlučiti kako treba organizovati dokumenta da bi se ispunili zahtevi za korišćenjem,
- f) proceniti rizike koji bi nastali kada ne bi postojali merodavni dokumenti o aktivnostima,
- g) čuvati dokumenta i učiniti ih dostupnim tokom vremena, da bi se zadovoljili poslovni zahtevi i očekivanja zajednice,
- h) postići usklađenost s pravnim i normativnim zahtevima, primenljivim standardima i politikom organizacije,
- i) osigurati da se dokumenti čuvaju i održavaju u bezbednom i sigurnom okruženju,
- j) osigurati da se dokumenti zadržavaju samo onoliko dugo koliko je to potrebno ili koliko se zahteva i
- k) identifikovati i vrednovati mogućnosti za poboljšanje efektivnosti, efikasnosti ili kvaliteta procesa, odluka i aktivnosti koje bi bile rezultat boljeg stvaranja ili upravljanja dokumentima.

Pravila za stvaranje i prihvatanje dokumenata u sistem i metapodataka o njima treba uključiti u procedure koje uređuju sve poslovne procese kod kojih postoji zahtev za dokazom o aktivnosti.

Planiranje kontinuiteta poslovanja i mera zaštite u vanrednim situacijama treba da osigura da su, kao deo analize rizika, identifikovani dokumenti koji su vitalni za nastavak rada organizacije, da su zaštićeni i da im se po potrebi može ponovo pristupiti kada to bude potrebno.

7.2 Karakteristike dokumenta

7.2.1 Opšte

Dokument treba ispravno da odražava ono što je saopšteno ili odlučeno ili one radnje koje su preduzete. Treba da bude u stanju da podrži potrebe posla na koji se odnosi i da posluži za utvrđivanje odgovornosti.

Osim sadržaja, dokument treba da ima metapodatke neophodne za dokumentovanje transakcije ili da sa njima trajno bude povezan ili njima pridružen, onako kako sledi:

- a) struktura dokumenta, tj. njegov oblik i odnosi između elemenata koji čine dokument treba da ostanu nepromenjeni,
- b) poslovni kontekst u kome je dokument nastao ili je primljen i korišćen, treba u dokumentu da bude jasan (uključujući i poslovni proces čiji je deo poslovna aktivnost, datum i vreme poslovne aktivnosti i učesnike u njoj),
- c) treba da postoje veze između dokumenata koji se drže odvojeno, ali zajedno čine jedan dokument.

Politike, procedure i postupci vezani za upravljanje dokumentima treba da dovedu do merodavnih ovlašćenih dokumenata koji imaju karakteristike navedene u 7.2.2 do 7.2.5.

7.2.2 Autentičnost

Autentičan je onaj dokument za koga se može dokazati:

- a) da on jeste ono što se u njemu tvrdi da jeste,
- b) da ga je stvorila ili poslala osoba za koju se tvrdi da ga je stvorila ili poslala i
- c) da je stvoren ili je poslat u ono vreme u koje se tvrdi da je to učinjeno.

Da bi osigurala autentičnost dokumenta, organizacija treba da primeni i dokumentuje politiku i procedure koje kontrolišu stvaranje, prijem, prosleđivanje, čuvanje i održavanje i izdvajanje dokumenta, kako bi se osiguralo da su stvaraoci dokumenata ovlašćeni i identifikovani, te da su dokumenti zaštićeni od neovlašćenog dodavanja, brisanja, menjanja, korišćenja i uništenja.

7.2.3 Verodostojnost

Verodostojan je onaj dokument čijem se sadržaju može verovati da potpuno i tačno

predstavlja poslovne aktivnosti ili činjenice koje potvrđuje i na koji se može osloniti tokom narednih poslovnih aktivnosti. Dokumenti treba da se stvaraju u trenutku obavljanja poslovne aktivnosti ili događaja na koji se odnose, ili odmah nakon toga, od strane osoba koje imaju neposredno saznanje o činjenicama ili instrumentima koji se rutinski koriste u poslovanju da bi se izvršila poslovna aktivnost.

7.2.4 Integritet

Integritet dokumenta podrazumeva da je on potpun i neizmenjen.

Neophodno je dokument zaštititi od neovlašćenog menjanja. Politika i procedure upravljanja dokumentima treba da utvrđuju koji dodaci i beleške mogu da se dodaju dokumentu nakon što je on nastao, pod kojim se uslovima dodaci i beleške autorizuju i ko je ovlašćen da ih dodaje. Svaka autorizovana beleška, dodatak ili brisanje na dokumentu treba da budu izričito naznačeni i proverivi.

7.2.5 Upotrebljivost

Upotrebljiv je onaj dokument koji je moguće locirati, pretražiti, predstaviti i interpretirati. Trebalo bi da postoji mogućnost njegovog naknadnog predstavljanja kao direktno povezanog s poslovnom aktivnošću koja ga je proizvela. Kontekstualne veze dokumenta treba da sadrže informacije koje su potrebne za razumevanje poslovne aktivnosti koje su ih proizvele ili koristile. Dokument treba identifikovati u kontekstu širih poslovnih aktivnosti i funkcija. Potrebno je očuvati i održavati veze između dokumenata koji dokazuju redosled aktivnosti.

8 Projektovanje i primena sistema za upravljanje dokumentima

8.1 Opšte

Strategije u upravljanju dokumentima zasnivaju se na razvoju i primenjivanju politika, procedura i postupaka, i projektovanju i primeni sistema na one načine koji odgovaraju operativnim potrebama organizacije i u skladu sa normativnim okruženjem.

Strategije koje je organizacija usvojila da bi dokumentovala svoje poslovne aktivnosti treba da utvrde koji su dokumenti potrebni i kada, i kako i gde treba da budu prihvaćeni u sistem za upravljanje dokumentima.

Strategije primene usklađenog sistema za upravljanje dokumentima mogu da

uključuje:

- a) projektovanje sistema za upravljanje dokumentima,
- b) dokumentovanje sistema za upravljanje dokumentima,
- c) obuku radnika koji rade sa dokumentima, kao i ostalog osoblja,
- d) konverziju dokumenta u nove sisteme za upravljanje dokumentima, formate i kontrole,
- e) postavljanje standarda i merenje stepena njegove usklađenosti i realizacije,
- f) određivanje rokova čuvanja i donošenje odluka o dokumentima koji imaju trajnu vrednost u skladu sa normativnim okruženjem.

Strategije u upravljanju dokumentima treba da budu dokumentovane u strateškom planu, kakav je “strateški plan za upravljanje informacijama” koji bi trebalo uključiti u dokumentaciju o planiranju na nivou cele organizacije.

Informacioni sistemi, poslovne aplikacije i sistemi za komunikaciju, kao i poslovni procesi koje oni podržavaju, treba da budu projektovani, modifikovani ili ponovo projektovani, tako da odgovarajući dokumenti mogu da se stvaraju i prihvataju u sistem kao deo rutinskog obavljanja poslovne aktivnosti.

8.2 Karakteristike sistema za upravljanje dokumentima

8.2.1 Uvod

Sistemi za upravljanje dokumentima treba da podržavaju dokumenta sa karakteristikama navedenim u 7.2. Sistemi treba da imaju karakteristike opisane u 8.2.2 do 8.2.6.

8.2.2 Pouzdanost

Svaki sistem koji se koristi za upravljanje dokumentima treba da bude u stanju da kontinuirano i redovno funkcioniše u skladu sa odgovarajućim procedurama.

Sistem za upravljanje dokumentima treba da:

- a) rutinski prihvataju u sistem sva dokumenta koja nastaju u delu poslovnih aktivnosti koje pokriva,
- b) dokumenta sredi na onaj način koji odražava poslovne procese stvaraoca dokumenta,
- c) dokumenta zaštititi od neovlašćenog menjanja ili izdvajanja,

- d) rutinski funkcioniraju kao primarni izvor informacija o aktivnostima koje su dokumentovane u njima i
- e) osigurava lak pristup svim relevantnim dokumentima i metapodacima koji se na njih odnose.

Pouzdanost sistema treba dokumentovati stvaranjem i čuvanjem dokumenata o radu sistema. Ovi dokumenti treba da pokažu da sistem zadovoljava prethodno navedene kriterijume.

Sistem za upravljanje dokumentima treba da odgovori na promene u poslovnim potrebama, ali nijedna promena u sistemu ne sme imati uticaj na karakteristike dokumenta u sistemu. Slično tome, kada se dokumenti prenose iz jednog sistema za upravljanje dokumentima u drugi, prenos treba obaviti na onaj način koji ne utiče štetno na karakteristike dokumenata.

8.2.3 Integritet

Treba primeniti kontrolne mere, kao što su nadzor pristupa, verifikacija korisnika, odobrenje uništenja i sigurnost, da bi se sprečili neovlašćeni pristup, uništenje, izmena, ili uklanjanje dokumenata. Ove kontrolne mere mogu biti //projektovane// unutar ili izvan specifičnog sistema za upravljanje dokumentima. U slučaju elektronskih dokumenta, organizacija može imati potrebu da dokaže da bilo kakva neispravnost sistema, nadgradnja, ili redovno održavanje ne utiču na integritet dokumenata.

8.2.4 Usklađenost

Sistemima za upravljanje dokumentima treba upravljati u skladu sa svim zahtevima koji proizlaze iz tekućeg poslovanja, normativnog okruženja i očekivanja zajednice u kojoj organizacija deluje. Osoblje koje stvara dokumenta treba da razume kako ovi zahtevi utiču na poslove koje oni obavljaju. Usklađenost sistema za upravljanje dokumentima sa takvim zahtevima treba redovno ocenjivati, a dokumenta o ovim ocenjivanjima čuvati kao dokazno sredstvo.

8.2.5 Sveobuhvatnost

Sistemi za upravljanje dokumentima treba da upravljaju dokumentima koji nastaju u celokupnom nizu poslovnih aktivnosti organizacije ili dela organizacije u kom deluju.

8.2.6 Sistematičnost

Dokumenta treba stvarati, čuvati i održavati i njima upravljati sistematično. Postupke za stvaranje i čuvanje dokumenata treba sistematizovati kroz projektovanje i rad oba sistema – sistema za upravljanje dokumentima i poslovnog sistema.

Politika koja se odnosi na sistem za upravljanje dokumentima treba da bude tačno dokumentovana, odgovornosti raspodeljene, a treba da postoji i formalno utvrđena metodologija upravljanja sistemom za upravljanje dokumentima.

8.3 Projektovanje i primena sistema za upravljanje dokumentima

8.3.1 Opšte

Funkcije sistema za upravljanje dokumentima treba da mu omoguće da izvrši i podrži procese upravljanja dokumentima koji su opisani u tački 9.

Odluke o projektovanju i implementaciji sistema za upravljanje dokumentima i procesi koji ga podržavaju moraju biti donesene u skladu sa postojećim sistemima organizacije.

2.2.2 Dokumentovanje postupaka u vezi sa dokumentima

Sistemi za upravljanje dokumentima treba da sadrže potpune i tačne prikaze svih postupaka u vezi sa određenim dokumentom. To uključuje i procese vezane za pojedinačna dokumenta. Ovakvi detalji mogu biti dokumentovani kao delovi matapodataka, uključenih, pridruženih ili povezanih sa određenim dokumentom. Alternativno, mogu biti zabeleženi kao kontrolni zapisi koji se odnose na praćenje i proveru aktivnosti i koji se moraju čuvati najmanje onoliko dugo koliko i dokument na koji se odnose.

8.3.3 Fizički medijumi za smeštaj i zaštita

Prilikom projektovanja sistema za upravljanje dokumentima treba razmotriti odgovarajuće uslove smeštaja i medijume, zaštitne materijale, postupke za rukovanje i sisteme za skladištenje. Rok čuvanja i održavanja dokumenta usloviće donošenje odluke o korišćenju odgovarajućih medijuma. Sistem za upravljanje dokumentima treba da vodi računa o rizicima u slučaju nesreće, kako bi osigurao da se rizici identifikuju i ublaže. Integritet treba održati i dokazati tokom i nakon

oporavka posle nesreće.

8.3.4 Distribuirano upravljanje

Sistem za upravljanje dokumentima treba da bude sposoban da podrži alternativne mogućnosti za smeštaj dokumenta. U nekim slučajevima, kada zakonska i normativna regulativa to dozvoljavaju, dokumenti mogu biti fizički smešteni u jednoj organizaciji, a odgovornost i kontrolu upravljanja može imati ili organizacija stvaralac, ili neko drugo nadležno telo. Takva rešenja, ona koja prave razliku između fizičkog smeštaja, vlasništva i odgovornosti za dokumenta, posebno su važna za elektronske sisteme za upravljanje dokumentima. U bilo kom periodu postojanja sistema moguće su promene tih rešenja, pa svaku takvu promenu treba dokumentovati i omogućiti njeno praćenje.

8.3.5 Konverzija i migracija

Sisteme za upravljanje dokumentima treba projektovati tako da dokumenti ostanu autentični, verodostojni i upotrebljivi, bez obzira na svaku promenu sistema, uključujući konverziju formata, promenu računarske opreme, operativnog sistema ili neke određene softverske aplikacije, i to u čitavom periodu u kojem se dokumenti čuvaju (videti 8.5).

8.3.6 Pristup, pretraživanje i korišćenje

Sistemi za upravljanje dokumentima treba da omoguće pravovremen i efikasan pristup i pretraživanje dokumenata koji su potrebni tokom poslovanja, kao i da zadovolje sve zahteve koji se odnose na praćenje odgovornosti.

Sistemi treba da sadrže i primenjuju kontrolne mehanizme nad pristupom, kako bi se obezbedilo da integritet dokumenta ne bude doveden u pitanje. Treba da obezbede, čuvaju i održavaju kontrolne zapise ili druge metode koji mogu da pokažu da su dokumenti efikasano zaštićeni od neovlašćenog pristupa, izmene i uništenja.

8.3.7 Čuvanje i izdvajanje dokumenata

Sistemi za upravljanje dokumentima treba da budu u stanju da podrže i sprovede odluke o čuvanju dokumenta ili njihovom izdvajanju. Treba omogućiti da se ove odluke donesu u svakom trenutku postojanja dokumenta, uključujući i vreme projektovanja sistema za upravljanje dokumentima. Kada je to moguće, treba

omogućiti da se izdvajanje pokreće automatski. Sistem treba da obezbedi kontrolne zapise ili druge metode za praćenje izvršenog izdvajanja dokumenata.

8.4 Metodologija projektovanja i primene

Ključnu ulogu u projektovanju i primeni održivog sistema za upravljanje dokumentima ima metodologija projektovanja i primene.

Metodologija data u tačkama od a) do h) nije projektovana tako da bude linearna. Zadaci se mogu vršiti u različitim fazama, korak po korak, parcijalno ili postepeno, u skladu sa potrebama organizacije, formalnim zahtevima za usklađenošću i promenama u okruženju organizacije i upravljanju dokumentima.

- a) **Prethodno istraživanje.** Prikupite informacije iz dokumentacije i kroz intervju; identifikujte i dokumentujte ulogu i svrhu organizacije, njenu strukturu, pravno, normativno, poslovno i političko okruženje, kritične faktore i ključne slabosti vezane za upravljanje dokumentima.
- b) **Analiza poslovnih aktivnosti.** Prikupite informacije iz dokumentacije i kroz intervju; identifikujte i dokumentujte svaku poslovnu funkciju, aktivnost i transakciju i utvrdite hijerarhiju među njima, odnosno klasifikacioni sistem poslova i identifikujte i dokumentujte tok poslovnih procesa i aktivnosti koje ih čine.
- c) **Identifikacija zahteva za dokumentima.** Prikupite informacije iz dokumentacije i kroz intervju; identifikujte zahteve za dokazima i informacijama o svakoj poslovnoj funkciji, aktivnosti i transakciji koje treba da budu praćene dokumentima. Zahtevi se mogu utvrditi na osnovu analize normativnog okruženja organizacije (videti tačku 5) i rizika koji bi se javili ukoliko se dokumenti ne bi stvarali i ne bi čuvali. Utvrdite kako se svaki zahtev može realizovati kroz procese u upravljanju dokumentima i artikulišite i dokumentujte zahteve za dokumentima. Odaberite odgovarajuću strukturu dokumenata koja na najbolji način zadovoljava svaku poslovnu funkciju, aktivnost ili transakciju.
- d) **Ocena postojećih sistema.** Identifikujte i analizirajte postojeće sisteme za upravljanje dokumentima i druge informacione sisteme i uporedite koliko njihove performanse odgovaraju zahtevima za dokumentima.
- e) **Identifikacija strategija za zadovoljavanje zahteva za dokumentima.** Identifikujte strategije za zadovoljavanje zahteva za dokumentima koje mogu uključiti usvajanje politika, standarda, procedura i prakse, projektovanje novog sistema i primenjivanje sistema na onaj način koji ispunjava zahteve

za dokumentima. Strategije se mogu primenjivati za svaki zahtev za dokumentima posebno ili u kombinaciji. Strategije treba da budu odabrane prema stepenu rizika koji postoje ukoliko se zahtevi za dokumentima ne bi ispunili, bilo u okviru poslovne funkcije koju bi sistem za upravljanje dokumentima trebalo da podrži, bilo u okviru okruženja postojećeg sistema, bilo u okviru kulture u organizaciji u kojoj bi strategija morala da daje rezultate (videti tačku 7).

- f) Projektovanje sistema za upravljanje dokumentima.** Projektujte sistem koji uključuje strategije, procese i praksu opisane u ovom delu ISO 15489; obezbedite da sistem za upravljanje dokumentima podržava i ne ometa poslovne procese, procenite i, po potrebi, izmenite poslovne procese i poslovne i komunikacione sisteme koji se koriste, kako bi oni uključili upravljanje dokumentima.
- g) Primena sistema za upravljanje dokumentima.** Primenu sistema za upravljanje dokumentima treba vršiti sistematično, koristeći planiranje projekta i metodologije koje odgovaraju situaciji, imajući u vidu integraciju sistema za upravljanje dokumentima sa poslovnim procesima i povezanim sistemima.
- h) Revizija nakon primene.** Prikupljanje informacijama o performansama sistema za upravljanje dokumentima treba da bude sveobuhvatan i trajan proces. To se može vršiti putem intervju sa članovima uprave i ključnim zaposlenim licima, kroz upitnike, praćenjem sistema u radu, procenom priručnika za rad i obuku i druge dokumentacije, vršenjem nasumičnih provera kvaliteta dokumenata i kroz druge kontrolne mere. Proveravajte i ispitujte delotvornost sistema, pokrenite korektivne mere i nadzirite ispravke i uspostavite sistem stalnog nadzora i redovnog vrednovanja.

8.5 Diskontinuitet sistema za upravljanje dokumentima

Kada dođe do diskontinuiteta ili do napuštanja sistema za upravljanje dokumentima, mora se obezbediti pristup dokumentima tog sistema, a nova se ne smeju dodavati. Dokumenti se iz sistema mogu ukloniti u skladu sa važećim smernicama za čuvanje i izdvajanje dokumenata ili strategijama za konverziju i migraciju. Proces prekida rada sistema treba dokumentovati, jer će takvi detalji biti potrebni da bi se očuvali autentičnost, pouzdanost, iskoristivost i integritet dokumenata koji se još nalaze u tom sistemu, uključujući i planove za konverziju i mapiranje podataka (videti 7.2).

9 Procesi i kontrolni mehanizmi u upravljanju dokumentima

9.1 Određivanje dokumenata koje treba prihvatiti u sistem za upravljanje dokumentima

Odluka o tome koje dokumente treba prihvatiti u sistem za upravljanje dokumentima zasniva se na analizi normativnog okruženja, poslovnih i onih zahteva koji se odnose na odgovornost, kao i na analizi rizika od neprihvatanja dokumenata u sistem. Zahtevi zavise od tipa organizacije i zakonodavnog i društvenog konteksta u kom organizacija deluje.

Dokumenti se stvaraju i primaju na različitim medijumima, koristeći tehnologije koje se stalno menjaju. Osnovna osobina dokumenata je njihova dinamička priroda. Može ih stvarati više stvaralaca, mogu postojati u različitim verzijama i mogu biti u različitim fazama nastajanja u različitim periodima.

Poslovne i lične aktivnosti treba prihvatiti kao dokumenta i povezati ih sa metapodacima koji obeležavaju njihov specifičan poslovni kontekst, onda kada obavezuju organizaciju ili pojedinca na neku aktivnost, kada organizaciju ili pojedinca čine odgovornim, ili kada dokumentuju neku aktivnost, odluku ili proces donošenja odluke.

9.2 Određivanje rokova za čuvanje dokumenata

Odluka o tome koliko dugo treba čuvati dokumenta u sistemu za upravljanje dokumentima zasniva se na analizi normativnog okruženja, poslovnih aktivnosti i zahteva koji se odnose na odgovornost, a takođe i na analizi rizika. Takve odluke prvenstveno treba da uključuju poslovnu jedinicu koja upravlja određenom poslovnom aktivnošću, odgovornog radnika na poslovima upravljanja dokumentima i druge, ukoliko se to zahteva, u saglasnosti sa spoljašnjim i unutrašnjim politikama i standardima u upravljanju dokumentima i zahtevima za dokumentima povezanim sa određenom poslovom aktivnošću. Zakonski i drugi normativni zahtevi mogu da zahtevaju minimalne rokove čuvanja ili se mogu dati predlozi nadležnom telu, kao što je arhivsko telo ili revizor, radi odobrenja. Prava i interesi svih zainteresovanih strana treba da se uzmu u obzir prilikom donošenja odluka o rokovima čuvanja. Ove odluke se ne smeju donositi sa namerom da se uskrati pravo pristupa.

Određivanje rokova čuvanja dokumenata treba da:

- a) Ispuni tekuće i buduće poslovne potrebe, na onaj način kojim bi se:

- 1) sačuvale informacije koje se odnose na prošle i sadašnje odluke i aktivnosti kao dela istorijata organizacije, odnosno informisalo o donošenju i izvršavanju sadašnjih i budućih odluka i aktivnosti,
 - 2) sačuvali dokazi o prošlim i sadašnjim aktivnostima radi utvrđivanja odgovornosti,
 - 3) omogućilo što je ranije moguće izdvajanje radi uništenja dokumenata koji više nisu potrebni, i to na propisan i sistematičan način,
 - 4) sačuvaio kontekst dokumenata koji bi omogućio budućim korisnicima da utvrde autentičnost i pouzdanost dokumenata, čak i kada su sistemi za upravljanje dokumentima u kojima su dokumenti čuvani prestali sa radom ili su pretrpeli značajne promene,
- b) postigne usklađenost s pravnim zahtevima, tako što će se obezbediti dokumentovano, shvaćeno i primenjeno normativno okruženje koje se odnosi na upravljanje dokumentima za određenu poslovnu aktivnost i
- c) ispuni tekuće i buduće potrebe unutrašnjih i spoljašnjih zainteresovanih strana, na onaj način kojim bi se:
- 1) identifikovali obavezujući ili legitimni interesi koje bi zainteresovane strane mogle imati u vezi sa čuvanjem dokumenata duže nego što je to potrebno samoj organizaciji; zainteresovane strane mogu biti poslovni partneri, klijenti i druge osobe na koje deluju odluke i aktivnosti organizacije i drugi kojima organizacija treba da učini dokumenta dostupnim da bi se ispunili zahtevi za utvrđivanje odgovornosti, kao što su kontrolori, nadzorna i istražna tela, nadležna arhivska tela ili istraživači,
 - 2) identifikovale i procenile pravne, finansijske, političke, društvene i druge koristi od čuvanja dokumenta u interesu istraživača i društva u celini i
 - 3) primenjivale odredbe nadležnih arhivskih tela, kada je to primenljivo.

Dokumenta određena za trajno čuvanje jesu ona koja:

- pružaju dokaze i informacije o politikama i aktivnostima organizacije,
- pružaju dokaze i informacije o interakciji organizacije sa strankama kojima služi,
- dokumentuju prava i obaveze pojedinaca i organizacija,
- doprinose stvaranju istorijata organizacije za naučne, kulturne i historiografske svrhe i
- sadrže dokaze i informacije o aktivnostima od značaja za unutrašnje ili spoljašnje zainteresovane strane.

9.3 Prihvatanje dokumenata

Cilj prihvatanja dokumenta u sistem za upravljanje dokumentima jeste:

- da uspostavi odnose između dokumenta, stvaraoca i poslovnog konteksta koji ga je proizveo,
- da dokument, uključujući i njegove odnose, smesti unutar sistema za upravljanje dokumentima i
- da ga poveže s drugim dokumentima.

Ovaj se proces može vršiti dodelom eksplicitnih metapodataka koji se nalaze u samom dokumentu i koji su mu pridruženi ili su sa njim povezani, nezavisno od njegovog formata. Ovaj proces treba da bude ugrađen u procedure sistema za upravljanje dokumentima. Metapodaci imaju ključnu ulogu u pouzdanom praćenju statusa, strukture i integriteta dokumenta u svakom trenutku i u prikazivanju njegovih odnosa sa drugim dokumentima.

Tehnike koje obezbeđuju prihvatanje dokumenta mogu da uključuju:

- a) klasifikovanje i indeksiranje koje dozvoljava odgovarajuće povezivanje, grupisanje, imenovanje, obezbeđenje od neovlašćenog pristupa, dodelu prava korisniku i pretraživanje, izdvajanje i identifikovanje dokumenata od vitalnog značaja,
- b) organizovanje u logičke strukture i nizove, bilo u fizičkim omotima ili elektronskim direktorijumima, koji omogućavaju kasnije korišćenje i upućivanje,
- c) zavođenje dokumenata koje obezbeđuje dokaz o postojanju dokumenta u sistemu za upravljanje dokumentima i
- d) sisteme sa obrascima i šablonima aktivnosti u poslovanju koji:
 - 1) obezbeđuju metapodatke koji opisuju poslovni kontekst,
 - 2) obezbeđuju dokaz o lokaciji dokumenta,
 - 3) identifikuju aktivnost koja još nije izvršena,
 - 4) identifikuju ko je pristupio dokumentu,
 - 5) identifikuju kada se takav pristup dogodio i
 - 6) obezbeđuju dokaz o radnjama koje su preduzimate nad dokumentom.

9.4 Zavođenje dokumenta

U sistemu za upravljanje dokumentima u kome se koristi postupak zavođenja:

- a) dokument se zavodi u trenutku kada se prihvata u sistem za upravljanje dokumentima;

- b) ne smeju se preduzimati dalji procesi koji utiču na dokument, sve dok se u potpunosti ne završi postupak zavođenja.

Osnovna svrha zavođenja jeste obezbeđivanje dokaza da je dokument nastao ili da je prihvaćen u sistem za upravljanje dokumentima, a dodatna korist je što se time olakšava i pronalaženje. Uključuje beleženje kratke opisne informacije ili metapodataka o dokumentu i dodelu identifikatora koji je jedinstven u sistemu. Zavođenje formalizuje prihvatanje dokumenta u sistem za upravljanje dokumentima.

Dokumenti se mogu zavoditi na više nivoa ili grupa u sistemu za upravljanje dokumentima. U elektronskom okruženju, sistemi za upravljanje dokumentima mogu biti tako projektovani da automatski registruju dokumenta, na lako shvatljiv način za korisnike poslovnog sistema iz kojeg je prihvaćen i bez intervencija radnika na poslovima upravljanja dokumentima.

9.5 Klasifikacija

9.5.1 Klasifikacija poslovnih aktivnosti

Klasifikacija poslovnih aktivnosti je moćna alatka koja podržava tok poslovanja i mnoge procese u okviru upravljanja dokumentima da bi se:

- a) obezbedilo očuvanje veza između pojedinačnih dokumenata koji se akumuliraju kako bi obezbedili trajni dokaz o aktivnosti,
- b) obezbedilo da se dokumentima tokom vremena na konzistentan način utvrđuju nazivi,
- c) pomoglo u pronalaženju svih dokumenta koji se odnose na određenu funkciju ili aktivnost,
- d) odredile mere zaštite od neovlašćenog pristupa i dodelila prava pristupa za odgovarajuće grupe dokumenata,
- e) dodelila prava korisnicima da pristupaju određenoj grupi dokumenata ili da vrše radnje nad određenom grupom dokumenata,
- f) raspodelila odgovornost za upravljanje određenim grupama dokumenata,
- g) rasporedila dokumenta za rad i
- h) utvrdili odgovarajući rokovi čuvanja i, u skladu sa njima, izdvajanje dokumenata.

9.5.2 Klasifikacioni sistemi

Klasifikacioni sistemi odražavaju poslovanje organizacije iz koga se izvode i obično se zasnivaju na analizi njenih poslovnih aktivnosti. Ovi sistemi se mogu koristiti kao podrška različitim procesima u upravljanju dokumentima. Organizacije treba da utvrde nivo kontrole nad klasifikacijom koja im je potrebna tokom poslovanja.

9.5.3 Kontrolisani rečnici

Klasifikacione sisteme i indekse mogu podržati kontrolisani rečnici koji su oblikovani prema složenosti dokumenata organizacije. Ovakvi rečnici treba da obrazlože definicije i korišćenje pojmova koji su specifični za organizaciju.

9.5.4 Indeksiranje

Indeksiranje se može vršiti ručno ili automatski. Može se koristiti na različitim nivoima grupisanja unutar sistema za upravljanje dokumentima.

Uputstva za indeksiranje mogu se naći u ISO 5963, Dokumentacija – Metode za analiziranje dokumenata, određivanje njihove sadržine i odabiranje pojmova za indeksiranje⁵.

9.5.5 Dodeljivanje kodova

Pored naslova, uobičajena je upotreba skraćenih metoda obeležavanja dokumenta. Dodeljivanje kodova obično se koristi radi grupisanja dokumenata.

Svrha označavanja povezana je sa funkcijom lociranja dokumenta, pri čemu kôd označava “adresu” dokumenta, kako bi mu se moglo lakše pristupiti utvrđivanjem njegovog mesta u sistemu za upravljanje dokumentima.

9.6 Skladištenje i rukovanje

Dokumenta treba skladištiti na medijumima koji osiguravaju njihovu upotrebljivost, pouzdanost, autentičnost i zaštitu onoliko dugo koliko je to potrebno (videti 8.2).

⁵ Nacionalna fusnota

Ovaj standard objavio je Institut za standardizaciju Srbije kao SRPS ISO 5963:1994, Dokumentacija - Metode za analiziranje dokumenata, određivanje njihove sadržine i odabiranje pojmova za indeksiranje, kao identičan sa standardom ISO 5963:1985, Documentation - Methods for examining documents, determining their subjects, and selecting indexing terms.

Pitanja koja se odnose na čuvanje i održavanje, rukovanje i skladištenje dokumenata aktuelna su tokom čitavog životnog ciklusa dokumenta, a ne samo onda kada dokumenta postanu pasivna.

Za dokumenta se zahtevaju uslovi skladištenja i procesi rukovanja u skladu sa njihovim specifičnim fizičkim i hemijskim svojstvima. Za dokumenta trajno-operativne vrednosti, bez obzira na njihov format, zahtevaju se kvalitetnije skladištenje i rukovanje kako bi se sačuvala onoliko dugo koliko traje vrednost takvih dokumenata. Uslove skladištenja i procese rukovanja treba projektovati tako da zaštite dokumenta od neovlašćenog pristupa, gubitka, ili uništenja, te od krađa i nesreća.

Organizacije treba da izrade politiku i smernice za konverziju ili migraciju dokumenata iz jednog sistema u drugi.

Sisteme za elektronska dokumenta treba oblikovati tako da dokumenti ostanu dostupni, autentični, pouzdani i upotrebljivi, bez obzira na svaku vrstu promene u sistemu, tokom čitavog perioda njihovog čuvanja. To uključuje migraciju u drugi softver, ponovno predstavljanje u odgovarajućem formatu, ili svaki drugi budući način predstavljanja dokumenta. Prilikom takvih procesa treba voditi detaljnu evidenciju o promenama u obliku i formatu dokumenta.

9.7 Pristup

Organizacije treba da imaju zvanične smernice koje regulišu kome je dozvoljen pristup dokumentima i pod kojim uslovima.

Normativno okruženje u kojem organizacija deluje postavlja mnoge principe o pravima pristupa, uslovima i ograničenjima koje treba ugraditi u rad sistema za upravljanje dokumentima. Posebne zakonske odredbe mogu regulisati oblasti kao što su privatnost, sigurnost, sloboda pristupa informacijama i arhivama. Dokumenti mogu da sadrže osetljive lične, poslovne ili operativno osetljive informacije. U nekim slučajevima se ne sme dozvoliti pristup dokumentima ili informacijama o njima.

Ograničenja pristupa mogu se odnositi i na unutrašnje i na spoljašnje korisnike. Ograničavanja pristupa dokumentima treba vršiti samo onda kada je to tačno određeno poslovnim potrebama i normativnim okruženjem. Ograničenja treba da važe za određeni period, kako bi se obezbedilo da dodatni nadzor koji se zahteva za ova dokumenta neće biti nametnut duže nego što je to propisano. Potreba za

ograničavanjem pristupa dokumentima može se vremenom menjati.

Odgovarajuća kontrola nad pristupom se osigurava dodelom statusa pristupu, kako dokumentima, tako i pojedincima.

U upravljanju procesom pristupa dokumentima treba obezbediti:

- a) da se izvrši kategorizacija dokumenata prema njihovom statusu pristupa u određeno vreme,
- b) da se dokumenta daju samo onima koji su ovlašćeni da ih vide,
- c) da se šifrirana dokumenta mogu pročitati kada je to potrebno i kada za to postoje odgovarajuća ovlašćenja,
- d) da procese i radnje na dokumentima vrše samo oni koji su za to ovlašćeni i
- e) da delovi organizacije odgovorni za obavljanje određenih poslovnih funkcija odrede prava pristupa onim dokumentima koji se odnose na njihov deo odgovornosti.

Monitoring i mapiranje korisničkih prava, kao i dodeljivanje odgovornosti za obavljanje poslovnih funkcija predstavljaju trajan proces koji postoji u svim sistemima za upravljanje dokumentima, bez obzira na njihov format. Elektronski sistemi za upravljanje dokumentima, posebno oni kojima se može pristupati sa geografski raspodeljenih sistema, mogu preuzeti protokole za identifikaciju korisnika od drugih aplikacija.

9.8 Praćenje

9.8.1 Opšte

Svrha praćenja kretanja i korišćenja dokumenta u sistemu za upravljanje dokumentima jeste u:

- a) identifikovanju zahtevanih aktivnosti koje još nisu izvršene,
- b) omogućavanju pronalaženja dokumenata,
- c) sprečavanju gubljenja dokumenata,
- d) nadziranju korišćenja radi održavanja sistema i njegove sigurnosti i čuvanju proverljivih podataka o radnjama izvršenim nad dokumentima (npr. uvođenje u sistem ili zavođenje, klasifikacija, indeksiranje, skladištenje, pristup i korišćenje, migracija i izdvajanje) i
- e) čuvanju sposobnosti identifikovanja operativnog porekla dokumenata, u slučaju spajanja ili migracije sistema.

9.8.2 Praćenje aktivnosti

Praćenje aktivnosti se može ugraditi u sistem za upravljanje dokumentima za one procese za koje je organizacija odredila rokove za njihovo izvršenje ili za one koji su organizaciji dati. Praćenje aktivnosti:

- a) određuje korake koje treba preduzeti u skladu sa odlukama ili radnjama navedenim u dokumentu,
- b) dodeljuje odgovornost za aktivnost imenovanom pojedincu i
- c) beleži datum do kojeg predviđena aktivnost treba da se preduzme i datum kada se ta aktivnost izvrši.

Praćenje aktivnosti moguće je efektivno primeniti samo ako je materijal zaveden u sistemu za upravljanje dokumentima pre nego što je prosleđen imenovanim osobama.

9.8.3 Praćenje lokacije

Kretanje dokumenta treba dokumentovati kako bi se osiguralo da se oni uvek mogu locirati kada se to zahteva. Mehanizmi za praćenje mogu beležiti identifikator dokumenta, naslov, osobu, ili organizacionu jedinicu u posedu dokumenta i vreme/datum kretanja.

Sistem treba da beleži predmet, njegovo kretanje među izvršiocima i povratak dokumenata na stalnu lokaciju ili mesto skladištenja, kao i izdvajanje ili predaju nekoj drugoj ovlašćenoj spoljnoj organizaciji, uključujući i nadležnu arhivsku instituciju.

9.9 Sprovođenje izdvajanja dokumenata

Tela nadležna za izdvajanje dokumenata iz sistema u upotrebi treba to da obavljaju sistematski i rutinski, tokom uobičajenih poslovnih aktivnosti. Ne treba vršiti izdvajanje dokumenta ukoliko nije sigurno da on više nije potreban, da još ima nezavršenih poslova i ukoliko se očekuje ili je u toku spor ili istraga u kojoj bi dokument bio potreban kao dokaz.

Izdvajanje može obuhvatiti:

- a) neposredno fizičko uništenje, uključujući pisanje preko teksta i brisanje,
- b) čuvanje još neko vreme u radnoj jedinici,
- c) prenos u odgovarajući skladišni prostor ili na prikladan medijum, pod kontrolom organizacije,

- d) prenos drugoj organizaciji koja je preuzela odgovornost za poslovnu aktivnost, putem restrukturiranja, prodaje, ili privatizacije,
- e) prenos u skladišni prostor kojim u ime organizacije upravlja nezavisni ponuđač usluga sa kojim je sklopljen odgovarajući ugovor,
- f) prenos odgovornosti za upravljanje odgovarajućem nadležnom telu dok dokumenta ostaju fizički smeštena u organizaciji koja ih je stvorila,
- g) predaju arhivi organizacije, ili
- h) predaju nadležnoj arhivskoj instituciji.

Fizičkim uništenjem dokumenata rukovode sledeća navedena načela.

- Uništenje treba uvek da bude odobreno.
- Ne treba da se uništavaju dokumenti koji se tiču mogućeg ili stvarnog spora ili istrage.
- Uništenje dokumenata treba sprovesti tako da se sačuva poverljivost svih informacija koje sadrže.
- Treba uništiti sve kopije dokumenata čije je uništenje odobreno, uključujući sigurnosne, zaštitne i "bekapovane" kopije.

9.10 Dokumentovanje procesa u upravljanju dokumentima

Dokumentacija koja opisuje procese u upravljanju dokumentima i sistemima za upravljanje dokumentima treba da zadovolji pravne, organizacione i tehničke zahteve. Treba jasno odrediti nadležnosti za procese u upravljanju dokumentima, kao što su klasifikacija, indeksiranje, pregled i izdvajanje.

Treba dokumentovati relevantne pravne propise, standarde i politike, kako bi se utvrdili zahtevi koji se odnose na praksu, proveru, ocenu i ispitivanje procesa u upravljanju dokumentima. Da bi se očuvala celovitost okruženja u kojem se u organizaciji upravlja informacijama, treba voditi računa i o drugim politikama i informacionim sistemima koje organizacija koristi.

Treba jasno dokumentovati i sačuvati sve odluke o tome koja dokumenta treba prihvatati u sistem i koliko ih dugo treba čuvati. Odluke donosi telo nadležno za izdvajanje dokumenata. Zvaničnu dokumentaciju o analizi ili nekoj drugoj oceni čiji su rezultat odluke o tome da se dokumenti prihvataju i čuvaju treba podneti višim upravnim telima na potvrđivanje. Dokumentacija treba da sadrži detalje o poslovnim aktivnostima i dokumentima koji nastaju tokom njihove realizacije, te da jasno i nedvosmisleno utvrdi rokove čuvanja dokumenata i postupke njihovog izdvajanja. Treba jasno identifikovati događaje koji pokreću ili omogućavaju postupke izdvajanja. Treba da budu uključena i uputstva za prenos dokumenta

u alternativni oblik skladištenja [npr. izvanmrežno (*off-line*) ili izmešteno (van poslovnih zgrada, *off-site*)]. Po potrebi, tu dokumentaciju treba dostaviti spoljašnjem nadležnom telu, kao što je nadležna arhivska institucija, revizori itd. radi nophodnog odobrenja. Treba sačuvati dokument o izvršenim postupcima izdvajanja.

10 Nadzor i kontrola

Usklađeni monitoring treba redovno preduzimati radi osiguranja da su procedure i procesi upravljanja dokumentima primenjeni u skladu sa politikom i zahtevima organizacije i da se ostvaruju postavljene ciljevi. Ovakvim kontrolama treba da se ispita efikasnost organizacije i zadovoljstvo korisnika sistemom.

Prema normativnoj regulativi, monitoring i kontrolu mogu vršiti i spoljašnja nadležna tela.

Izmene treba izvršiti ako se utvrdi da su sistem i procesi u upravljanju dokumentima neodgovarajući ili neefikasni.

Usklađenost sistema i nadzor nad njim treba dokumentovati i sačuvati izveštaje o tome.

11 Obučavanje

Organizacija koja želi da postigne usklađenost s ovim delom ISO 15489 treba da uspostavi stalni program osposobljavanja za upravljanje dokumentima. Programi osposobljavanja u upravljanju dokumentima i prateće prakse treba da budu namenjeni svim članovima uprave, zaposlenima, ugovornim saradnicima, volonterima i svim ostalim pojedincima koji su odgovorni za deo ili čitavu poslovnu aktivnost organizacije i koji u svome radu stvaraju i prihvataju ta dokumenta u sistem, te da obuvate njihove uloge i odgovornosti. Programi osposobljavanja se mogu oblikovati i vršiti i u saradnji sa spoljašnjim organizacijama.

Registar termina na engleskom jeziku

definition,

definition,
management,

alteration of records,

definition,

archival records, not included, clause

arrangement

See classification

assessment of existing systems,

audit trails,

auditing, clause

authenticity of records,

business activities

analysis,
classification,
definition,

capture

See records capture

,

See also indexing: numbers and codes; vocabulary controls

business activities,
definition,
records capture,
systems,

codes

See numbers and codes

compliance

design and implementation,
monitoring, clause
comprehensiveness of records systems,

controls

See processes and controls

See also migration

definition,
designing and implementing,

custody

See transfer (custody)

decommissioning records systems,

definitions, clause

design methodology,

definition,
processes,

discontinuing records systems,

See also destruction; retention; transfer

definition,
processes,
systems design,

distributed management,

documents

definition,
determining which to capture,

documentation

of policies,
of processes,
of transactions,

electronic records

access,
storage and handling,

finding aids

See access

handling,**identification**

See classification; registration

implementation methodology,

definition,
processes,
records capture,
vocabulary controls,

integrity of records,**integrity of records systems,****International Standards: normative references, clause****location tracking,****media**

See storage

business context,
definition,
documenting transactions,
records capture,

methodology of design and implementation,

See also conversion
definition,
electronic records,
systems design and implementation,

monitoring, clause**movement**

See location tracking; transfer

non-profit activities

See business activities

normative references, clause**numbers and codes,****physical storage,****policies,**

documentation,

post-implementation review,**preliminary investigation,**

definition,

processes and controls, clause

See also disposition; preservation
documenting,

protection

See physical storage and protection

public administration

See business activities

quality process framework, clause

- characteristics,
- definition,

records capture

- determining what to capture,
- purpose and techniques,

- application of this , clause
- benefits, clause
- definition,
- requirements, clause
- systems included, clause

records management programmes,

records management processes

See processes and controls

- characteristics,
- definition,
- design and implementation, clause
- discontinuing,

records transactions, documenting,

registration

- definition,
- processes,
- records capture,

regulatory environment, clause

- access rights,

reliable records,

reliable records systems,

requirements for records

- identification,
- strategies for satisfying,

responsibilities,

- accountability,
- application of this , clause

retention

- design and implementation,
- periods,
- processes,

retrieval,

See also access; indexing

rights

See access

storage

- processes and controls,
- physical,

systematic management practices,

terms defined, clause

time limits

- for actions *see* action tracking
- for retention,

See also action tracking; location tracking

- definition,
- management,

training, clause

transactions, documenting,

(custody)

- definition,
- processes,

(movement)

- definition,
- processes,

unique identifiers

See registration

use of records systems,

useability of records,

See also access

vocabulary controls