

**ISO 15489-1**  
**Informacije i dokumentacija: upravljanje spisima**  
**(1. dio)**

## Predgovor

ISO (Međunarodna organizacija za normizaciju) svjetski je savez nacionalnih normiranih ustanova (ustanova članica ISO-a). Međunarodne norme obično pripremaju tehnički odbori ISO-a. Svaka ustanova članica zainteresirana za područje za koje je osnovan tehnički odbor ima pravo biti zastupljena u tom odboru. Međunarodne organizacije, vladine i nevladine, povezane s ISO-om sudjeluju također u tom radu. Na svim pitanjima koja se tiču elektrotehničke normizacije ISO tijesno surađuje s Međunarodnim elektrotehničkim povjerenstvom (IEC).

Međunarodni standardi se izrađuju prema pravilima koje donosi ISO/IEC Uredba, Dio 3.

Glavni zadatak tehničkih odbora jest priprema međunarodnih normi. Nacrti međunarodnih normi koje su prihvatili tehnički odbori razaslušu se ustanovama članicama na glasovanje. Da bi te norme bile objavljene kao međunarodne norme, potrebno je da ih odobri najmanje 75% ustanova članica koje glasuju.

Skreće se pažnja na to da neke elemente ovog dijela ISO 15489 primjenjuju patentna prava. ISO ne treba držati odgovornim za identificiranje bilo kojeg ili svih takvih patentnih prava.

ISO 15489-1 pripremio je tehnički odbor ISO/TC 46, *Informacije i dokumentacija*, pododbor SC 11 *Upravljanje arhivskim gradivom/spisima*.

ISO 15489 se sastoji iz sljedećih dijelova, pod općim nazivom *Informacije i dokumentacija – Upravljanje spisima*:

– *Dio 1: Općenito*

– *Dio 2: Smjernice [tehničko izvješće]*

## Uvod

Normizacija postupaka i politike upravljanja spisima osigurava da se svim spisima posvete primjerena pozornost i zaštita te da se dokazna vrijednost i informacije koje oni sadrže mogu uspješno i učinkovito dohvatiti, koristeći standardne postupke i procedure.

Ovaj dio ISO 15489 je razvijen kao odgovor na suglasnost među zemljama članicama ISO koje su sudjelovale da normiraju najbolje međunarodne postupke u upravljanju spisima, koristeći Australijski standard AS 4390 *Records management* kao polaznu točku.

Ovu međunarodnu normu prati tehničko izvješće (ISO/TR 15489-2) čija se uporaba sa standardom preporuča. ISO/TR 15489-2 donosi dodatna objašnjenja i opcije za primjenu kako bi se postigli ciljevi ove međunarodne norme. Također sadrži i bibliografiju.

## Informacije i dokumentacija – Upravljanje spisima

Dio 1:

Općenito

### 1. Svrha

Ovaj dio ISO 15489 donosi smjernice za upravljanje spisima<sup>1</sup> organizacija stvaratelja spisa, javnih i privatnih, za unutarnje i vanjske korisnike.

Da bi se osiguralo da nastanu, budu prihvaćeni i u sustav upravljanja uključeni primjereni dokumenti, preporučaju se svi elementi naznačeni u ovom dijelu ISO 15489. Postupci koji pomažu da se osigura upravljanje spisima sukladno načelima i elementima koji su naznačeni u ovom dijelu ISO15489 nalaze se u ISO/TR 15489-2 (Smjernice).

Ovaj dio ISO 15489

- odnosi se na upravljanje spisima, u svim formatima i medijima, koji su nastali ili zaprimljeni od strane javne ili privatne organizacije u obavljanju njezine djelatnosti, odnosno bilo kojeg pojedinca koji je dužan stvarati i čuvati spise,
- daje smjernice o tome kako odrediti odgovornosti organizacija za spise i politiku, postupke, sustave i procese koji se odnose na spise,
- daje smjernice za upravljanje spisima kao potporu okviru za kakvoću procesa radi usklađenosti s ISO 9001 i ISO 14001,
- daje smjernice za oblikovanje i izgradnju sustava za upravljanje spisima, ali
- ne obuhvaća upravljanje arhivskim spisima u arhivskim ustanovama.

Ovaj dio ISO 15489 je namijenjen

- poslovodstvu organizacija,
- stručnjacima za upravljanje spisima, informacijama i tehnologijom,
- svom ostalom osoblju u organizacijama, i
- ostalim pojedincima koji su dužni stvarati i čuvati spise.

### 2. Upućivanje na druge norme

Niže navedene norme sadrže odredbe koje putem upućivanja u ovom tekstu postaju odredbe ovog dijela ISO 15489. Za datirana upućivanja ne primjenjuju se naknadna poboljšanja ili ispravci bilo koje od tih publikacija. Ipak, strane koje se suglase u svezi s ovim dijelom ISO 15489 ohrabruju se da istraže mogućnost da primijene najnovija izdanja niže navedenih normi.

---

<sup>1</sup> U nekim se zemljama upravljanje spisima primjenjuje i na upravljanje arhivskim gradivom. Ovaj dio ISO 15489 se ne odnosi na upravljanje arhivskim gradivom.

Za nedatirana upućivanja primjenjuje se zadnje izdanje navedene norme. Članice ISO i IEC održavaju popise trenutno važećih međunarodnih normi.

ISO 5127:-<sup>2</sup>, *Informacije i dokumentacija – Riječnik*  
ISO 9001, *Sustavi upravljanja kakvoćom – Zahtjevi*

ISO 14001, *Sustavi upravljanja okolinom – Specifikacija sa smjernicama za primjenu*

### 3. Pojmovi i definicije

Za potrebe ovog dijela ISO 15489 važe sljedeći pojmovi i definicije. Za pojmove koji ovdje nisu uključeni, vidi ISO 5127.

3.1. pristup pravo, mogućnost, sredstvo za pronalaženje, korištenje ili dohvat informacija

3.2.  
odgovornost načelo da su pojedinci, organizacije i zajednica odgovorni za svoje postupke i da se od njih može tražiti da ih obrazlože drugima

3.3.  
praćenje aktivnosti proces u kojem se nadziru vremenska ograničenja aktivnosti i u kojem su ta ograničenja nametnuta onima koji obavljaju posao

3.4.  
nadležno arhivsko tijelo  
arhivska ured arhivska  
ustanova arhivski  
program  
ured ili program odgovoran za odabir, prikupljanje i čuvanje arhivskog gradiva, osiguranje njegove dostupnosti te za izdavanje suglasnosti za uništenje ostalih spisa

3.5.  
klasifikacija sustavno identificiranje i razvrstavanje poslovnih aktivnosti i/ili spisa u kategorije prema logički strukturiranim konvencijama, postupcima i proceduralnim pravilima koji su predstavljeni u klasifikacijskom sustavu

3.6.  
klasifikacijski sustav  
VIDI klasifikacija (3.5)

3.7.  
konverzija postupak kojim se zapis mijenja prenošenjem s jednog medija na drugi ili iz jednog formata u drugi  
VIDI migracija (3.13)

<sup>2</sup> U pripremi za izdavanje (revizija svih ranijih dijelova ISO 5127)

3.8 uništenje postupak uklanjanja ili uništenja spisa na način da nikakva rekonstrukcija nije moguća

3.9 stavljanje na raspolaganje skup postupaka koji su povezani s primjenom odluka o čuvanju, uništenju ili predaji spisa, a dokumentirani su ispravama o stavljanju na raspolaganje ili drugim dokumentima

3.10 dokument zapisana informacija ili objekt s kojim se može postupati kao s jedinicom

3.11 indeksiranje postupak izrade pristupnica radi olakšavanja pronalaženja spisa i/ili informacija

3.12 metapodaci podaci koji opisuju kontekst, sadržaj i strukturu zapisa i upravljanje njima tijekom vremena

3.13 migracija čin kojim se spisi premještaju iz jednog sustava u drugi, uz očuvanje autentičnosti, integriteta, pouzdanosti i iskoristivosti spisa

VIDI konverzija (3.7)

3.14 zaštita postupci i radnje uključeni u osiguranje tehničkog i intelektualnog opstanka autentičnih spisa tijekom vremena

3.15 spisi informacije koje, kao dokazno sredstvo i informaciju, stvara, zaprima i čuva neka organizacija ili osoba u izvršenju svojih pravnih zadaća ili u obavljanju posla

3.16 upravljanje spisima područje upravljanja odgovorno za učinkovit i sustavan nadzor nad stvaranjem, zaprimanjem, čuvanjem, korištenjem i stavljanjem na raspolaganje spisa, uključujući postupke za bilježenje i čuvanje dokaznog sredstva i informacija o poslovnim aktivnostima i transakcijama, u obliku spisa

3.17 sustav za upravljanje spisima

informacijski sustav koji prihvaća, upravlja i omogućuje pristup spisima tijekom vremena

3.18 registracija čin kojim se spisu pri njegovu ulasku u sustav daje jedinstveni identifikator

3.19 praćenje stvaranje, prihvaćanje i čuvanje informacija o kretanju i korištenju spisa

3.20 predaja

<skrbništvo> promjena skrbništva, vlasništva i/ili odgovornosti za spise

3.21 predaja

<premještaj> premiještanje spisa s jedne lokacije na drugu

#### 4. Koristi od upravljanja spisima

Upravljanje spisima rukovodi postupcima i spisovoditelja i svake osobe koja tijekom svojih poslovnih aktivnosti stvara ili koristi spise. Upravljanje spisima u nekoj organizaciji uključuje:

- a) donošenje politike i normi,
- b) raspodjelu odgovornosti i nadležnosti,
- c) uspostavu i objavljivanje postupaka i smjernica,
- d) pružanje niza usluga koje se odnose na upravljanje i korištenje spisa,
- e) oblikovanje, primjenu i upravljanje specijaliziranim sustavima za upravljanje spisima, i
- f) integriranje upravljanja spisima u poslovne sustave i procese.

Spisi sadrže informacije koje su vrijedan resurs i važan poslovni imovina. Sustavan pristup upravljanju spisima je za organizacije i društvo bitno u zaštiti i čuvanju spisa kao dokaznog sredstva o postupcima. Sustav upravljanja spisima čini izvor informacija o poslovnim aktivnostima koji mogu poslužiti kao potpora narednim aktivnostima i poslovnim odlukama, a isto tako i osigurati odgovornost prema sadašnjim i budućim zainteresiranim stranama\*. Organizacijama spisi omogućuju da:

- obavljaju posao na uredan, učinkovit i odgovoran način,
- pružaju usluge na dosljedan i ujednačen način,
- podrže i dokumentiraju oblikovanje politike i donošenje odluka u upravljanju,
- ostvare dosljednost, kontinuitet i produktivnost u rukovođenju i upravljanju,
- olakšaju učinkovito obavljanje aktivnosti unutar organizacije,
- ostvare kontinuitet u slučaju nesreće,
- udovolje pravnim i normativnim zahtjevima, uključujući i aktivnosti koje se odnose na arhivsko gradivo, provjeru i nadzor,
- ostvare zaštitu i podršku u sporovima, uključujući i upravljanje rizicima koji su vezani uz postojanje ili nedostatak dokaza o aktivnostima u organizaciji,
- zaštite interese organizacije i prava zaposlenika, stranaka i sadašnjih i budućih zainteresiranih strana\*,
- podupru i dokumentiraju sadašnje i buduće aktivnosti na istraživanju i razvoju, napredak i postignuća, isto tako i povijesno istraživanje,
- ostave dokaz o poslovnim, osobnim i kulturnim aktivnostima,
- uspostave poslovni, osobni i kulturni identitet, i
- očuvaju korporativno, osobno i kolektivno pamćenje.

## 5. Normativno okruženje

Svaka organizacija treba identificirati normativno okruženje koje utječe na njezine aktivnosti i zahtjeve za dokumentiranje tih aktivnosti. Politika i postupci organizacija trebaju odražavati primjenu normativnog okruženja na njihove poslovne procese. U spisima o svojim aktivnostima organizacija treba pružiti primjeren dokaz o svojoj sukladnosti s normativnim okruženjem.

Normativno okruženje čine:

- a) statut i predmetni zakoni, propisi koji uređuju poslovno okruženje, opće i specifično za djelatnost, uključujući i zakone i propise koji se odnose posebno na spise, arhivsko gradivo, dostupnost, privatnost, dokazno sredstvo, elektroničku trgovinu, zaštitu podataka i informacija,
- b) obvezujući standardi i postupci,
- c) dobrovoljno prihvaćene smjernice,
- d) dobrovoljno usvojena pravila ponašanja i etika, te
- e) očekivanja u svezi s tim što za neko područje ili organizaciju čini prihvatljivo ponašanje, za koja se može utvrditi da ih zajednica ima.

Koji su od ovih normativnih elemenata (zasebno ili u kombinaciji) najviše primjenljivi na zahtjeve za upravljanje spisima u organizaciji, određivat će priroda organizacije i područja kojemu pripada.

## 6. Politika i odgovornosti

### 6.1 Općenito

Organizacija koja želi postići usklađenost s ovim dijelom ISO 15489, treba utvrditi, dokumentirati, održavati i objaviti politiku, procedure i postupke u upravljanju spisima kako bi osigurala da je udovoljeno njezinim poslovnim potrebama za dokaznim sredstvom, odgovornošću i informacijama o njezinim aktivnostima.

### 6.2. Politika

Organizacije trebaju utvrditi i dokumentirati politiku za upravljanje spisima. Svrha ove politike treba biti stvaranje i upravljanje autentičnim, pouzdanim i iskoristivim spisima koji mogu podržavati poslovne funkcije i aktivnosti tako dugo dok je to potrebno. Organizacije trebaju osigurati da ta politika bude priopćena i primijenjena na svim razinama u organizaciji.

Ovu politiku treba prihvatiti i podržati najviša razina odlučivanja i objaviti je unutar organizacije. Treba odrediti odgovornost za usklađenost.

Ovu politiku treba izvesti iz analize poslovnih aktivnosti. Ona treba utvrditi najvažnija područja u kojima se zakonodavstvo, propisi, ostali standardi i smjernice primjenjuju u stvaranju spisa

koji su povezani s poslovnim aktivnostima. Organizacije pri tome trebaju uzeti u obzir svoje organizacijsko okruženje i gospodarske razloge. Da bi se osiguralo da odražava trenutne poslovne potrebe, ovu politiku treba redovito provjeravati.

### 6.3. Odgovornosti

Odgovornosti i nadležnosti u upravljanju spisima treba odrediti, dodijeliti i objaviti unutar organizacije na takav način da je jasno tko je odgovoran za poduzimanje nužne radnje ondje gdje je prepoznata određena potreba za stvaranjem i prihvaćanjem spisa. Ove odgovornosti treba dodijeliti svim zaposlenicima u organizaciji, uključujući spisovoditelje, srodne informacijske stručnjake, izvršnu uprjavu, voditelje poslovnih jedinica, systemske administratore i druge u čiji posao spada i stvaranje spisa. One se trebaju odraziti i na opis radnog mjesta i slične odredbe. Posebnu vodeću odgovornost i nadležnost za upravljanje spisima treba dodijeliti osobi koja u organizaciji ima za to primjeren položaj. Imenovanje odgovornih osoba može se izvoditi na temelju zakona.

Ove odgovornosti uključuju odredbe kao što su sljedeće.

- a) Stručnjaci za upravljanje spisima odgovorni su za sve aspekte upravljanja spisima, uključujući oblikovanje, uvođenje i održavanje spisovodstvenih sustava, njihovo funkcioniranje i osposobljavanje korisnika za upravljanje spisima i funkcioniranje spisovodstvenih sustava, s obzirom na njihov utjecaj na individualne postupke.
- b) Odgovornost izvršne uprave je u tome da pruži podršku primjeni politike za upravljanje spisima unutar organizacije.
- c) Odgovornost systemskih administratora je u tome da osiguraju da sva dokumentacija bude valjana, dostupna i čitljiva osoblju, kad gde je to potrebno.
- d) Svi zaposlenici su dužni i odgovorni za to da čuvaju valjane i cjelovite spise o svojim aktivnostima.

U procesu planiranja i uvođenja politike i postupaka za upravljanje spisima mogu sudjelovati nadležna arhivska tijela.

## 7. Zahtjevi za upravljanje spisima

### 7.1 Načela programa za upravljanje spisima

Spisi nastaju, zaprimaju se i koriste tijekom obavljanja poslovnih aktivnosti.<sup>2</sup> Da bi poduprijele trajno obavljanje djelatnosti, postigle usklađenost s normativnim okruženjem i pokazale odgovornost koja je nužna, organizacije trebaju stvarati i čuvati autentične, pouzdane i iskoristive spise i zaštititi njihov integritet onoliko dugo koliko je potrebno. Da bi to postigle, trebaju uspostaviti i provoditi obuhvatan program upravljanja spisima koji uključuje:

---

<sup>2</sup> U ovom dijelu ISO15489 pojam *poslovna aktivnost* se koristi u širem značenju. Nije ograničen na gospodarsku aktivnost, nego obuhvaća i javnu upravu, neprofitne i druge aktivnosti.



- a) utvrditi koji spisi trebaju nastati u pojedinom poslovnom procesu i koje informacije trebaju sadržavati,
- b) odlučiti u kojem obliku i strukturi spise treba stvarati i prihvaćati i koje tehnologije koristiti,
- c) utvrditi koji metapodaci trebaju nastati sa spisom i tijekom spisovodstvenih postupaka te kako ih treba trajno povezati i upravljati njima,
- d) utvrditi zahtjeve za pronalaženje, korištenje i prosljeđivanje spisa među poslovnim procesima i drugim korisnicima i kako ih dugo treba čuvati da bi se udovoljilo tim zahtjevima,
- e) odlučiti kako spise organizirati da bi se udovoljilo zahtjevima za korištenjem,
- f) procijeniti opasnosti koje bi nastale kada ne bi bilo spisa koji su mjerodavni za aktivnosti,
- g) čuvati spise i učiniti ih dostupnima tijekom vremena radi udovoljenja poslovnim zahtjevima i očekivanjima zajednice,
- h) postići sukladnost s pravnim i normativnim zahtjevima, primjenljivim normama i politikom organizacije,
- i) osigurati da se spisi čuvaju u neškodljivom i sigurnom okruženju,
- j) osigurati da se spisi čuvaju samo tako dugo koliko se traži i zahtijeva, i
- k) identificirati i procijeniti mogućnosti da se poboljša djelotvornost, učinkovitost ili kvaliteta procesa, odluka i aktivnosti u upravljanju spisima koji mogu unaprijediti stvaranje i upravljanje spisima.

Pravila za stvaranje i prihvaćanje spisa i metapodataka o njima trebaju biti uključena u postupke koji upravljaju svim poslovnim procesima u kojima postoji zahtjev za dokaznim sredstvom o aktivnostima.

Planiranje kontinuiteta poslovanja i kontingentnih mjera treba osigurati da su kao dio analize rizika identificirani spisi koji su vitalni za nastavak djelovanja organizacije te da su zaštićeni i dostupni kada je to potrebno.

## 7.2 Osobine spisa

### 7.2.1 Općenito

Spis treba ispravno prenijeti poruku ili odluku o aktivnosti koja je nastupila. Treba biti u stanju poduprijeti potrebe posla na koji se odnosi i biti iskoristiv za utvrđivanje odgovornosti.

Pored sadržaja, spis treba obuhvatiti ili biti trajno povezan ili pridružen metapodacima koji su potrebni za dokumentiranje transakcije, kako slijedi:

- a) struktura spisa, odnosno oblik i veze među elementima koji čine spis trebaju ostati nedirnuti,
- b) iz spisa treba biti razvidan poslovni kontekst u kojem je spis nastao, zaprimljen i korišten (uključujući poslovni proces čiji je transakcija dio, datum i vrijeme transakcije i sudionike u transakciji),

- c) veze među dokumentima, koji se drže odvojeno ali zajedno čine spis, trebaju biti vidljive.

Politika, postupci i praksa u upravljanju spisima trebaju voditi stvaranju autoritativnih spisa koji imaju osobine navedene u 7.2.2 do 7.2.5.

### 7.2.2 Autentičnost

Autentičan je onaj spis za koji se može dokazati:

- a) da je ono što tvrdi da jest,
- b) da ga je izradila ili odaslala osoba za koju se tvrdi da ga je izradila ili poslala, i
- c) da je izrađen ili odaslan u vrijeme za koje se to tvrdi.

Da bi osigurala autentičnost spisa organizacija treba primijeniti i dokumentirati politiku i postupke koji upravljaju stvaranjem, zaprimanjem, prosljeđivanjem, čuvanjem i stavljanjem na raspolaganje spisa, kako bi se osiguralo da su stvaratelji spisa ovlašteni za to i identificirani te da su spisi zaštićeni od neovlaštenog dodavanja, brisanja, mijenjanja, korištenja i uništenja.

### 7.2.3 Pouzdanost

Pouzdan je onaj spis za čiji se sadržaj može vjerovati da potpuno i točno predstavlja transakcije, aktivnosti ili činjenice koje potvrđuje i o kojima može biti ovisan tijekom sljedećih transakcija i aktivnosti. Spisi trebaju nastati u vrijeme transakcije ili događaja na koji se odnose, ili kratko nakon toga, trebaju ih stvarati pojedinci koji izravno poznaju činjenice ili uređaji koji se u poslovanju rutinski koriste za obavljanje transakcija.

### 7.2.4 Integritet

Integritet spisa se odnosi na to da je potpun i neizmijenjen.

Spis je nužno zaštititi od neovlaštena mijenjanja. Politikom i postupcima u upravljanju spisima treba biti određeno koji se dodaci i bilješke mogu dodati spisu nakon što je nastao, pod kojim se uvjetima dodaci i bilješke autoriziraju i tko je ovlašten da ih dodaje. Svaka autorizirana bilješka, dodatak ili brisanje trebaju biti eksplicitno naznačeni i provjerljivi.

### 7.2.5 Iskoristivost

Iskoristiv je onaj spis kojemu je moguće utvrditi smještaj, dohvatiti ga, predočiti i interpretirati. Treba biti moguće predočiti ga naknadno, u izravnoj svezi s poslovnom aktivnošću ili transakcijom koja ga je proizvela. Kontekstualne veze spisa trebaju sadržavati informacije koje su potrebne za razumijevanje transakcija koje su ih proizvele ili koristile. Spis treba biti moguće identificirati u kontekstu širih poslovnih aktivnosti i funkcija. Treba očuvati veze među spisima koji dokumentiraju slijed aktivnosti.

## 8. Oblikovanje i uvođenje spisovodstvenog sustava

### 8.1 Općenito

Strategije u upravljanju spisima zasnivaju se na razvoju i usvajanju politike, postupaka i prakse te oblikovanju i uvođenju sustava na način koji udovoljava operativnim potrebama organizacije i u skladu je s normativnim okruženjem.

Strategija koju je neka organizacija usvojila za dokumentiranje svojih poslovnih aktivnosti treba utvrditi koji su spisi potrebni i kada, kako i gdje ih treba prihvatiti u spisovodstveni sustav.

Strategija uvođenja usklađenog spisovodstvenog sustava može obuhvaćati:

- a) oblikovanje spisovodstvenog sustava,
- b) dokumentiranje spisovodstvenog sustava,
- c) osposobljavanje djelatnika koji rade sa spisima i ostalog osoblja,
- d) konverziju spisa u nove spisovodstvene sustave, formate i kontrolno okruženje,
- e) donošenje normi i mjerenje usklađenosti i učinkovitosti prema tim normama, i
- f) određivanje rokova čuvanja i donošenje odluke o spisima koji imaju trajnu vrijednost, zadržavajući usklađenost s normativnim okruženjem.

Strategiju za upravljanje spisima treba dokumentirati u strateškom planu, kao što je strateški plan za upravljanje informacijama, kojeg treba uvrstiti u plansku dokumentaciju na razini čitave organizacije.

Informacijske sustave, poslovne aplikacije i komunikacijske sustave, te poslovne procese koje oni podržavaju, treba oblikovati, mijenjati i preoblikovati tako da je odgovarajuće spise moguće izrađiti i prihvatiti kao rutinski dio obavljanja poslovnih aktivnosti.

### 8.2 Osobine spisovodstvenih sustava

#### 8.2.1 Uvod

Spisovodstveni sustavi trebaju podržavati spise koji sadrže osobine navedene u točkii 7.2. Sustavi trebaju posjedovati svojstva opisana u točkama 8.2.2 do 8.2.6.

#### 8.2.2 Pouzdanost

Svaki sustav koji se koristi za upravljanje spisima treba biti u stanju trajno i redovno funkcionirati u skladu s odgovarajućim procedurama.

Spisovodstveni sustav treba:

- a) rutinski prihvaćati sve spise u području poslovnih aktivnosti koje pokriva,
- b) spise rasporediti na način koji odražava poslovne procese stvaratelja spisa,
- c) spise zaštititi od neovlaštena mijenjanja ili stavljanja na raspolaganje,

- d) rutinski djelovati kao primarni izvor informacija o aktivnostima koje su dokumentirane u spisima, i
- e) osigurati pristup svim relevantnim spisima i metapodacima koji se na njih odnose.

Pouzdanost sustava treba dokumentirati tako da se stvaraju i čuvaju spisi o djelovanju sustava. Ovi spisi trebaju pokazati da sustav udovoljava gore navedenim kriterijima.

Spisovodstveni sustav treba odgovarati na promjene u poslovnim potrebama, ali niti jedna promjena u sustavu ne smije utjecati na osobine spisa u sustavu. Isto tako, kada se spisi prenose iz jednog spisovodstvenog sustava u drugi, prijenos treba obaviti tako da ne utječe štetno na osobine spisa.

### 8.2.3 Integritet

Da bi se spriječio neovlašteni pristup, uništenje, izmjena ili uklanjanje spisa, treba primijeniti kontrolne mjere, kao što su nadzor pristupa, verifikacija korisnika, dopuštenje za uništenje i sigurnost. Ove nadzorne mjere mogu biti smještene unutar spisovodstvenog sustava ili izvan pojedinog sustava. U slučaju elektroničkih spisa, organizacija treba dokazati da niti jedna pogreška u sustavu, nadogradnja ili redovito održavanje ne utječe na integritet spisa.

### 8.2.4 Sukladnost

Spisovodstvenim sustavima treba upravljati sukladno svim zahtjevima koji potječu iz tekućeg poslovanja, normativnog okruženja i očekivanja zajednice u kojoj organizacija djeluje. Osoblje koje stvara spise treba razumjeti na koji način ti zahtjevi utječu na poslovne aktivnosti koje obavljaju. Sukladnost spisovodstvenog sustava s takvim zahtjevima treba redovito provjeravati, a spise o ovim provjerama čuvati kao dokazno sredstvo.

### 8.2.5 Cjelovitost

Spisovodstveni sustavi trebaju upravljati spisima koji nastaju u cjelovitom nizu poslovnih aktivnosti organizacije ili njezinog dijela, u kojem djeluju.

### 8.2.6

Sustavnost

Spise treba stvarati, čuvati i njima upravljati sustavno. Postupke za stvaranje i čuvanje spisa treba sistematizirati u oblikovanju i radu i spisovodstvenih i poslovnih sustava.

Politika koja se odnosi na spisovodstveni sustav treba biti valjano dokumentirana, odgovornosti raspodijeljene, te treba postojati formalno utvrđena metodologija upravljanja spisovodstvenim sustavom.

## 8.3 Oblikovanje i primjena spisovodstvenih sustava

### 8.3.1 Općenito

Funkcije spisovodstvenog sustava trebaju mu omogućiti da izvrši i podrži procese upravljanja spisima koji su opisani u točki 9.

Odluke o oblikovanju i primjeni spisovodstvenih sustava i o procesima koje oni podržavaju treba razmotriti u odnosu na postojeće sustave u organizaciji.

### 8.3.2 Dokumentiranje radnji sa spisima

Spisovodstveni sustavi trebaju sadržavati potpune i valjane prikaze svih radnji u svezi s određenim spisom. To uključuje i procese vezane s pojedinim spisima. Takve se pojedinosti može dokumentirati u okviru metapodataka koji su ugrađeni u određeni spis ili su mu pripojeni ili pridruženi. Kao druga mogućnost, mogu biti zapisani u obliku zapisa za praćenje i provjeru aktivnosti, koje treba čuvati barem toliko dugo koliko i dokument na koji se odnose.

### 8.3.3 Fizički medij za pohranu i zaštita

Pri oblikovanju spisovodstvenog sustava treba razmotriti prikladno okruženje i medije za pohranu, zaštitne materijale, postupke rukovanja i sustave za pohranu. Odluka o mediju za pohranu ovisit će o tome kako dugo spise treba držati i čuvati. Spisovodstveni sustav treba imati u vidu pripremljenost za slučaj nesreće kako bi se osiguralo da su rizici prepoznati i ublaženi. Za vrijeme i nakon oporavka od nesreće treba očuvati i moći dokazati integritet.

### 8.3.4 Raspodijeljeno upravljanje

Spisovodstveni sustav treba podržavati alternativne mogućnosti za smještaj spisa. U nekim slučajevima, gdje pravno i normativno okruženje to dopuštaju, spise je moguće fizički pohraniti u jednoj organizaciji, dok odgovornosti i upravni nadzor ima bilo organizacija stvaratelj, bilo neko drugo nadležno tijelo. Takva rješenja, u kojima se razlikuju smještaj, vlasništvo i odgovornost za spise, osobito su važna za spise u elektroničkim spisovodstvenim sustavima. U bilo kojem razdoblju postojanja sustava moguće su promjene tih rješenja te svaku njihovu promjenu treba dokumentirati i omogućiti njezino praćenje i provjeru.

### 8.3.5 Konverzija i migracija

Spisovodstvene sustave treba oblikovati tako da spisi ostanu autentični, pouzdani i iskoristivi bez obzira na to kako se sustav mijenja, uključujući konverziju formata, migraciju hardvera, operativnog sustava ili neke određene softverske aplikacije, i to u čitavom razdoblju u kojem se spisi čuvaju (vidi 8.5).

### 8.3.6 Pristup, dohvat i korištenje

Spisovodstveni sustavi trebaju omogućiti pravovremen i učinkovit pristup i dohvat spisa koji su potrebni tijekom poslovanja ili iz razloga koji se odnose na praćenje odgovornosti.

Sustavni trebaju sadržavati i primjenjivati nadzor nad pristupom kako bi se zaštitio integritet spisa. Trebaju osigurati i čuvati kontrolne zapise o radnjama, odnosno na neki drugi način dokazati da su spisi učinkovito zaštićeni od neovlaštena pristupa, izmjene i uništenja.

### 8.3.7 Čuvanje i stavljanje na raspolaganje

Spisovodstveni sustavi trebaju biti u stanju poduprijeti i provoditi odluke o čuvanju spisa ili njihovu stavljanju na raspolaganje. Te odluke treba biti moguće donijeti u bilo kojem trenutku postojanja spisa, uključujući i razdoblje oblikovanja spisovodstvenog sustava. Gdje je to prikladno, treba omogućiti da se stavljanje na raspolaganje obavi automatski. Sustav treba osigurati kontrolne zapise o radnjama, odnosno neko drugo sredstvo za provjeru završenih radnji stavljanja na raspolaganje.

### 8.4 Metodologija oblikovanja i uvođenja

Ključnu ulogu u oblikovanju održivog spisovodstvenog sustava ima metodologija oblikovanja i uvođenja.

Metodologiju koja je navedena u točkama a) do h) nije zamišljena linearno. Navedeni zadaci se mogu obaviti u različitom redoslijedu, iterativno, djelomično ili postupno, u skladu s potrebama organizacije, zahtjevima za formalnom sukladnošću i promjenama okruženja u organizaciji i upravljanju spisima.

- a) **Prethodno istraživanje.** Prikupite informacije iz dokumentacijskih izvora i razgovorima; uočite i dokumentirajte ulogu i cilj organizacije, njezinu strukturu, pravno, normativno, poslovno i političko okruženje, ključne čimbenike i ključne slabosti u upravljanju spisima.
- b) **Analiza poslovnih aktivnosti.** Prikupite informacije iz dokumentacijskih izvora i razgovorima; uočite i dokumentirajte svaku poslovnu funkciju, aktivnost i transakciju i uspostavite njihovu hijerarhiju, odnosno poslovni klasifikacijski sustav, uočite i dokumentirajte tijek poslovnih procesa i transakcija od kojih se sastoje.
- c) **Identifikacija zahtjeva za spisima.** Prikupite informacije iz dokumentacijskih izvora i razgovorima; uočite zahtjeve za dokaznim sredstvom i informacijama o svakoj poslovnoj funkciji, aktivnosti i transakciji kojima treba udovoljiti putem spisa. Ove zahtjeve je moguće utvrditi analizom normativnog okruženja organizacije (vidi točku 5) i rizika koji bi nastali ako se spisi ne stvaraju i ne čuvaju. Utvrdite kako se u postupcima upravljanja spisima može udovoljiti pojedinom zahtjevu, izrazite i dokumentirajte zahtjeve za spisima. Odaberite prikladnu strukturu spisa koja najbolje odgovara svakoj pojedinoj poslovnoj funkciji, aktivnosti i transakciji.
- d) **Analiza postojećih sustava.** Uočite i analizirajte postojeće spisovodstvene sustave i druge informacijske sustave i ispitajte koliko odgovaraju zahtjevima za spisima.
- e) **Identifikacija strategija za udovoljenje zahtjevima za spisima.** Identificirajte strategije za udovoljenje zahtjevima za spisima, što može uključivati: usvajanje politike, normi, postupaka i prakse, oblikovanje novog sustava i primjenu sustava na način koji udovoljava zahtjevima za spisima. Strategije se mogu primjenjivati na svaki zahtjev za spisima zasebno ili u kombinaciji. Strategije treba odabrati prema tome koliko bi bilo rizično ne udovoljiti određenom zahtjevu, bilo u okviru poslovne funkcije koju spisovodstveni sustav treba podržavati, u okviru postojećeg okruženja sustava, ili s obzirom na organizacijsku kulturu u kojoj strategija treba polučiti rezultat (vidi točku 7).

- f) **Oblikovanje spisovodstvenog sustava.** Oblikujte spisovodstveni sustav koji sadrži strategije, procese i postupke opisane u ovom dijelu ISO 15489; osigurajte da spisovodstveni sustav podupire, a ne ometa poslovne procese; ispitajte i po potrebi preoblikujte poslovne procese i poslovne i komunikacijske sustave koji se koriste kako bi sadržavali i upravljanje spisima.
- g) **Uvođenje spisovodstvenog sustava.** Spisovodstveni sustav treba uvesti sustavno, koristeći planiranje projekta i metodologije koji odgovaraju situaciji i imajući u vidu integraciju rada spisovodstvenog sustava s poslovnim procesima i odgovarajućim sustavima.
- h) **Provjera nakon uvođenja.** Prikupljajte informacije o učinkovitosti spisovodstvenog sustava i to neka bude zaokružen i trajan zadatak. To se može učiniti kroz razgovore s članovima uprave i ključnim zaposlenicima, korištenjem upitnika, promatranjem sustava u radu, analizom priručnika za rad, obrazovnih materijala i druge dokumentacije i provodeći nasumične provjere kakvoće spisa i nadzornih mjera. Provjerite i ispitajte učinkovitost sustava, potaknite i nadzirite ispravke te uspostavite sustav trajnog praćenja i redovitog vrednovanja.

## 8.5 Diskontinuirani spisovodstveni sustavi

Kada spisovodstveni sustav izgubi kontinuitet ili prestane djelovati kao takav, spisi mu se više ne mogu dodavati, iako i dalje trebaju biti dostupni. Spise se iz sustava može ukloniti u skladu s važećim smjernicama za čuvanje i stavljanje na raspolaganje ili strategijama za konverziju i migraciju. Rad diskontinuiranih sustava treba dokumentirati jer će takve pojedinosti biti potrebne da bi se očuvale autentičnost, pouzdanost, iskoristivost i integritet spisa koji se još nalaze u tom sustavu. Ovo se odnosi i na planove za konverziju i mapiranje podataka (vidi 7.2).

## 9. Procesi i kontrole u upravljanju spisima

### 9.1 Određivanje koje dokumente treba prihvatiti spisovodstvenim sustavom

Određivanje koje dokumente treba prihvatiti spisovodstvenim sustavom zasniva se na analizi normativnog okruženja, poslovnih zahtjeva i onih koji se odnose na odgovornost, te na analizi rizika ako spisi ne bi bili prihvaćeni. Zahtjevi će se vjerojatno razlikovati ovisno o vrsti organizacije i o pravnom i društvenom okruženju u kojem djeluje.

Dokumenti nastaju i zaprimaju se na raznovrsnim medijima korištenjem tehnologije koja se stalno mijenja. Primarno svojstvo dokumenta je njegova dinamička narav. Dokument može izraditi veći broj stvaratelja, može postojati u više verzija i u različitim stupnjevima izrade u različitim odsječcima vremena.

Poslovne i osobne aktivnosti treba prihvatiti kao spise i povezati ih s metapodacima koji obilježavaju njihov specifični poslovni kontekst onda kada uvjetuju da organizacija ili pojedinac djeluju, čine ih odgovornima, ili kada dokumentiraju aktivnost, odluku ili proces donošenja odluke.

## 9.2 Određivanje kako dugo držati spise

Odluka o tome kako dugo držati spise u spisovodstvenom sustavu zasniva se na analizi normativnog okruženja, poslovnih i zahtjeva koji se odnose na odgovornost te rizika. Takve odluke, za početak, trebaju uključiti jedinicu koja upravlja odgovarajućom poslovnom aktivnošću, nadležnog spisovoditelja i ostale koji su tu potrebni, u skladu s vanjskim i vlastitim normama i politikom upravljanja spisima i zahtjevima za spisima koji su vezani uz određenu poslovnu aktivnost. Statut ili neki drugi normativni zahtjevi mogu odrediti najmanji rok čuvanja ili predočenje nadležnome tijelu, kao što je nadležno arhivsko tijelo ili revizor, radi odobrenja koje može biti potrebno. kada se određuje kako dugo držati spise, treba imati u vidu prava i interese svih zainteresiranih strana\*. Ove se odluke ne smiju donositi s namjerom da se zaobiđe bilo kakvo pravo pristupa.

Ciljevi upravljanja držanjem spisa su:

- a) udovoljiti trenutnim i budućim poslovnim potrebama tako da se
  - 1) sačuvaju informacije koje se odnose na prošle i sadašnje odluke i aktivnosti kao dio pamćenja organizacije, radi oblikovanja sadašnjih i budućih odluka i aktivnosti,
  - 2) sačuvaju dokazi o prošlim i sadašnjim aktivnostima kako bi se udovoljilo obvezama u svezi s utvrđivanjem odgovornosti,
  - 3) što je prije moguće na propisan i sustavan način uklone spisi koji više nisu potrebni, i
  - 4) sačuva kontekst spisa koji će budućim korisnicima omogućiti da procijene autentičnost i pouzdanost spisa, čak i u slučajevima kada su spisovodstveni sustavi u kojima su držani zatvoreni ili su doživjeli znatnije izmjene,
- b) postići usklađenost s pravnim zahtjevima tako da se osigura da je normativno okruženje, koje se odnosi na upravljanje spisima određene poslovne aktivnosti, dokumentirano, shvaćeno i primijenjeno, i
- c) udovoljiti trenutnim i budućim potrebama unutarnjih i vanjskih zainteresiranih strana\* tako da se:
  - 1) uoči obvezujući i legitiman interes zainteresiranih strana\* da se spisi čuvaju dulje nego je to potrebno samoj organizaciji; to mogu biti zainteresirane strane\* kao što su poslovni partneri, stranke i druge osobe kojih se tiču odluke i aktivnosti organizacije, ostali kojima organizacija treba omogućiti pristup svojim spisima kako bi udovoljila zahtjevima koji se odnose na odgovornost, kao što su revizori, nadzorna tijela, istražna tijela, nadležna arhivska tijela ili istraživači,
  - 2) uoče i procijene pravni, financijski, politički, društveni i drugi dobici koji se mogu postići ako se spisi čuvaju da bi poslužili istraživačima i društvu u cjelini, i
  - 3) postupaju po odredbama nadležnog arhivskog tijela, gdje to može biti slučaj.

Spisi koji će se trajno čuvati najvjerojatnije su oni koji:

- pružaju dokaze i informacije o politici i djelovanju organizacije,



- pružaju dokaze i informacije o interakciji organizacije sa strankama kojima služi,
- dokumentiraju prava i obveze pojedinaca i organizacija,
- doprinose izgradnji pamćenja organizacije, za znanstvene, kulturne i historiografske svrhe, i
- sadrže dokaze i informacije o aktivnostima od značaja za unutarnje ili vanjske zainteresirane strane\*.

### 9.3 Pribvaćanje spisa

Pribvaćanje spisa u spisovodstveni sustav ima za svrhu:

- uspostaviti odnos između spisa, stvaratelja i poslovnog konteksta koji ga je proizveo,
- smjestiti spis i njegove odnose u spisovodstveni sustav, i – povezati ga s drugim spisima.

Ovaj postupak se može izvršiti postavljanjem eksplicitnih metapodataka koji su ugrađeni u određeni spis, neovisno o njegovu formatu, ili su mu pripojeni, odnosno pridruženi. Ovo treba biti jedna od procedura u samome spisovodstvenom sustavu. Ovi metapodaci imaju ključnu ulogu za pouzdano isčitavanje statusa, strukture i integriteta spisa u bilo kojem trenutku i za pokazivanje njegovih odnosa s drugim spisima.

Tehnike koje osiguravaju da spisi budu prihvaćeni mogu biti:

- a) klasifikacija i indeksiranje koji omogućuju odgovarajuće povezivanje, grupiranje, imenovanje, sigurnost, korisničke ovlasti i dohvat, stavljanje na raspolaganje i identifikaciju vitalnih spisa,
- b) raspoređivanje u logičke strukture i nizove, bilo u fizičke omote ili u elektroničke direktorije, koji olakšavaju kasnije korištenje i upućivanje,
- c) registracija koja pruža dokaz o postojanju spisa u spisovodstvenom sustavu, i
- d) sustavi s uzorcima i obrascima aktivnosti tijekom poslovanja koji
  - 1) donose metapodatke koji opisuju poslovni kontekst,
  - 2) pružaju dokaz o smještaju spisa,
  - 3) identificiraju neizvršenu aktivnost,
  - 4) identificiraju tko je pristupio spisu,
  - 5) identificiraju kada se to desilo, i
  - 6) pružaju dokaz o radnjama koje su izvršene na spisu.

### 9.4 Registriranje

U spisovodstvenom sustavu koji koristi postupak registriranja:

- a) spis je registriran u trenutku kada je prihvaćen u spisovodstveni sustav;
- b) dok se ne završi registriranje, ne može se izvršiti niti jedna radnja koja utječe na spis.

Glavna je svrha registriranja osigurati dokaz da je spis nastao ili prihvaćen u spisovodstvenom sustavu, a dodatna je korist to da olakšava pronalaženje. Uključuje zapisivanje kratke opisne informacije ili metapodataka o spisu i dodjeljivanje identifikatora koji je jedinstven u sustavu. Registriranje je formalni oblik prihvaćanja spisa u spisovodstveni sustav.

Spisi se mogu registrirati na više razina ili slojeva udruživanja unutar spisovodstvenog sustava. Spisovodstveni se sustavi u elektroničkom okruženju mogu oblikovati tako da automatski registriraju spise, nevidljivo korisniku poslovnog sustava iz kojeg je spis prihvaćen i bez posredovanja spisovoditelja.

## 9.5 Klasifikacija

### 9.5.1 Klasifikacija poslovnih aktivnosti

Klasifikacija poslovnih aktivnosti je snažno sredstvo koje podupire tijekom poslovanja i mnoge radnje u okviru upravljanja spisima, uključujući:

- a) pokazuje veze među pojedinačnim spisima koji se sabiru da bi pružili kontinuiran zapis o aktivnosti,
- b) osigurava da se spisima daju nazivi konzistentno tijekom vremena,
- c) pomaže u pronalaženju svih spisa koji se odnose na određenu funkciju ili aktivnost,
- d) određuje zaštitu i pristup koji su primjereni skupovima spisa,
- e) određuje prava korisnika da pristupaju određenoj grupi spisa ili da vrše aktivnosti nad spisima u grupi,
- f) raspodjeljuje odgovornost za upravljanje određenim skupom spisa,
- g) raspoređuje spise za aktivnosti, i
- h) određuje primjerene rokove čuvanja i postupke po stavljanju spisa na raspolaganje.

### 9.5.2 Klasifikacijski sustavi

Klasifikacijski sustavi odražavaju poslovanje organizacije iz kojeg se izvode i obično se zasnivaju na analizi poslovnih aktivnosti organizacije. Ovi se sustavi mogu koristiti kao potpora raznim postupcima u upravljanju spisima. Organizacije trebaju utvrditi razinu kontrole putem klasifikacije koja im je potrebna iz poslovnih razloga.

### 9.5.3 Kontrolirani riječnici

Klasifikacijske sustave i indekse može se podržati kontroliranim riječnicima koji su prilagođeni složenosti spisa određene organizacije. Kod ovakvih kontroliranih riječnika treba obrazložiti definicije i korištenje pojmova koji su specifični za organizaciju.

### 9.5.4 Indeksiranje

Indeksiranje se može vršiti ručno ili automatski. Može se koristiti na različitim razinama udruživanja unutar spisovodstvenog sustava.

Smjernice za indeksiranje mogu se naći u ISO 5963, Dokumentacija – Metode za analizu dokumenata, utvrđivanje njihova predmeta i odabir indeksnih pojmova.

#### 9.5.5 Dodjeljivanje brojeva i oznaka

U općoj je uporabi upućivanje na spise skraćenim načinom, ne putem naziva, nego drugim sredstvima. Brojevi i oznake obično se dodjeljuju jedinici nastaloj združivanjem spisa.

Svrha označavanja je povezana sa smještajem pri čemu broj ili oznaka označava "adresu" spisa, tako da ga se može pronaći navodeći mjesto unutar spisovodstvenog sustava.

#### 9.6 Pohrana i rukovanje

Spise treba pohraniti na medije koji osiguravaju njihovu iskoristivost, pouzdanost, autentičnost i zaštitu tako dugo dok je potrebno (vidi 8.2). Problemi vezani uz održavanje, rukovanje i pohranu spisa pojavljuju se tijekom čitava njihova postojanja, a ne samo kada postanu neaktivni.

Spisi traže takve uvjete pohrane i postupke rukovanja koji uzimaju u obzir njihove fizičke posebnosti i kemijska svojstva. Spisi trajne vrijednosti, bez obzira na format, traže kvalitetniju pohranu i rukovanje kako bi ih se sačuvalo tako dugo dok ta vrijednost postoji. Treba osigurati takve uvjete pohrane i postupke rukovanja koji mogu spriječiti neovlašten pristup, gubitak ili uništenje i spise zaštititi od krađe i nesreće.

Organizacije trebaju usvojiti politiku i smjernice za konverziju i migraciju spisa iz jednog spisovodstvenog sustava u drugi.

Sustavne za elektroničke spise treba oblikovati tako da spisi ostanu dostupni, autentični, pouzdani i iskoristivi, bez obzira na promjene bilo koje vrste u sustavu, tijekom čitava razdoblja njihova čuvanja. To može uključivati migraciju u različit softver, predočavanje u emuliranom formatu i bilo koji drugi budući način predočavanja spisa. Za svaki takav postupak treba sačuvati dokaz o tome, zajedno s pojedinostima o bilo kojoj promjeni u obliku i formatu spisa.

#### 9.7 Pristup

Organizacije trebaju posjedovati formalne smjernice koje uređuju tko ima pravo pristupa spisima i pod kojim uvjetima.

Okvirna načela o pravima pristupa, uvjetima i ograničenjima, koje treba ugraditi u rad spisovodstvenih sustava, postavlja pravno okruženje u kojem organizacija djeluje. Može postojati posebno zakonodavstvo koje pokriva područja kao što su privatnost, sigurnost, sloboda pristupa informacijama i arhivima. Spisi mogu sadržavati osjetljive osobne, gospodarske ili poslovne informacije. U nekim se slučajevima ne smije dopustiti pristup spisima ili informacijama o njima.

Ograničenje pristupa može se odnositi i na osoblje u organizaciji i na vanjske korisnike. Ograničiti pristup spisima treba samo ondje gdje je to točno određeno poslovnim potrebama i normativnim okruženjem. Ograničenje treba vrijediti za određeno razdoblje kako bi se osiguralo

da dodatni nadzor koji ovakvi spisi traže neće biti nametnut duže negoli je potrebno. Potreba za ograničavanjem pristupa može se s vremenom mijenjati.

Primjeren se nadzor nad pristupom osigurava dodjelom statusa pristupa i spisima i pojedincima.

U upravljanju procesom pristupa treba osigurati:

- a) da su spisi kategorizirani prema statusu pristupa koji u određenom trenutku imaju,
- b) da se spisi izdaju samo onima koji su ovlaštene da ih vide,
- c) da se kriptirani spisi mogu pročitati kada je to potrebno i dopušteno,
- d) da spisovodstvene procese i transakcije izvode samo osobe koje su za to ovlaštene, i
- e) da jedinica u organizaciji koja je nadležna za neku poslovnu funkciju odredi prava pristupa spisima koji se odnose na njezino područje nadležnosti.

Nadzor i mapiranje korisničkih prava i funkcionalne nadležnosti za posao jest trajan proces u svim spisovodstvenim sustavima, bez obzira na format. Elektronički spisovodstveni sustavi, naročito oni kojima se može pristupiti iz različitih mjesta, mogu od drugih aplikacija preuzeti protokole identifikacije korisnika.

## 9.8 Praćenje

### 9.8.1 Općenito

Svrha praćenja kretanja i korištenja spisa u spisovodstvenom sustavu je:

- a) identificirati predstojeću aktivnost koja se zahtijeva,
- b) omogućiti da se spis dohvati,
- c) spriječiti gubitak spisa,
- d) nadzirati korištenje radi održavanja sustava i sigurnosti, sačuvati provjerljiv trag radnji sa spisima (t.j. prihvaćanja ili registriranja, klasifikacije, indeksiranja, pohrane, pristupa i korištenja, migracije i stavljanja na raspolaganje), i
- e) sačuvati sposobnost da se identificira operativno porijeklo pojedinih spisa, ako je došlo do spajanja ili migracije sustava.

### 9.8.2 Praćenje aktivnosti

Praćenje aktivnosti se može ugraditi u spisovodstveni sustav za one procese gdje je organizacija odredila, ili su joj određena vremenska ograničenja za aktivnosti. Praćenje aktivnosti:

- a) određivanje koraka koje treba poduzeti kao odgovor na odluke ili transakcije koje su dokumentirane u spisima,
- b) određenoj osobi dodjeljuje odgovornost za aktivnost, i
- c) bilježi datume do kojih je određenu aktivnost trebalo poduzeti i datume kada su se te aktivnosti desile.

Praćenje aktivnosti je moguće djelotvorno primijeniti ako je predmet\* zabilježen u spisovodstvenom sustavu prije nego je prosljeđen određenoj osobi.

### 9.8.3 Praćenje mjesta

Kretanje spisa treba dokumentirati zato da bi se osiguralo da se jedinice mogu locirati uvijek kada je to potrebno. Mehanizam za praćenje može zabilježiti identifikator jedinice, naslov, osobu ili organizacijsku jedinicu u posjedu jedinice i vrijeme/datum kretanja.

Sustav treba pratiti predmet, prosljeđivanje među osobama i povratak spisa na stalnu lokaciju ili mjesto pohrane, a isto tako i stavljanje na raspolaganje, odnosno predaju oblaštenoj vanjskoj organizaciji, uključujući i nadležno arhivsko tijelo.

### 9.9 Provođenje stavljanja na raspolaganje

Instrumente o stavljanju na raspolaganje, koji rukovode uklanjanjem spisa iz operativnog sustava, treba na spise primjenjivati sustavno i rutinski, tijekom uobičajene poslovne aktivnosti. Ne smije se provoditi nikakva aktivnost stavljanja na raspolaganje ako nije sigurno da spis više nije potreban, da više nema posla koji treba obaviti i da nije u tijeku, i ne očekuje se, spor ili istraga u kojoj bi spis bio potreban kao dokaz.

Aktivnost stavljanja na raspolaganje može obuhvatiti:

- a) neposredno fizičko uništenje, uključujući pisanje preko zapisa i brisanje,
- b) čuvanje u poslovnoj jedinici još neko razdoblje,
- c) predaju u prikladan prostor za pohranu ili na prikladan medij, pod nadzorom organizacije,
- d) predaju drugoj organizaciji koja je preuzela odgovornost za poslovnu aktivnost, kroz restrukturiranje, prodaju ili privatizaciju,
- e) predaju u prostor za pohranu kojim u ime organizacije upravlja neovisni ponuđač usluga s kojim je sklopljen odgovarajući ugovor,
- f) predaju odgovornosti za upravljanje odgovarajućem tijelu, dok je organizacija stvaratelj zadržala fizički smještaj spisa,
- g) predaju arhivu unutar organizacije, i
- h) predaju vanjskom nadležnom arhivskom tijelu.

Fizičkim uništenjem spisa rukovode sljedeća načela:

- Uništenje uvijek mora biti odobreno.
- Ne smije se uništiti spise koji se tiču mogućeg ili stvarnog spora ili istrage.
- Uništenje spisa treba provoditi tako da se sačuva povjerljivost svih informacija koje sadrže.
- Treba uništiti sve kopije spisa čije je uništenje odobreno, uključujući sigurnosne, zaštitne i backup kopije.

## 9.10 Dokumentiranje postupaka u upravljanju spisima

Dokumentacija koja opisuje postupke u upravljanju spisima i spisovodstvenim sustavima treba udovoljiti pravnim, organizacijskih i tehničkim zahtjevima. Treba jasno utvrditi ovlasti za postupke u upravljanju spisima, kao što su klasifikacija, indeksiranje, pregled i stavljanje na raspolaganje.

Treba zapisati relevantne pravne propise, norme i politiku kako bi se utvrdili zahtjevi koji se odnose na postupanje, pregled, provjeru i testiranje postupaka u upravljanju spisima. Da bi se očuvala cjelovitost okruženja u kojem se u organizaciji upravlja informacijama, treba obratiti pažnju na politiku i ostale informacijske sustave koje organizacija koristi.

Treba jasno dokumentirati i sačuvati sve odluke o tome koje spise treba obuhvatiti i kako ih dugo treba čuvati. Odluke mogu biti zabilježene u obliku instrumenta o stavljanju na raspolaganje. Treba pripremiti formalnu dokumentaciju o analizi ili nekoj drugoj procjeni, čiji su rezultat odluke o tome da se obuhvate i sačuvaju spisi, i podastrijeti je upravi na odobrenje. Dokumentacija treba sadržavati pojedinosti o poslovnim aktivnostima i spisima koji nastaju u svakoj od njih te jasno i nedvosmisleno odrediti rokove čuvanja spisa i postupak stavljanja na raspolaganje. Treba jasno identificirati događaje koji pokreću ili omogućuju postupak stavljanja na raspolaganje. Uključeni trebaju biti i naputci za prijenos spisa u alternativni oblik pohrane (npr. off-line ili off-site pohrana). Ako je potrebno, tu dokumentaciju treba predložiti vanjskom tijelu koje izdaje odobrenje, kao što je nadležno arhivsko tijelo, revizori itd. radi odobrenja. Kada je završen postupak stavljanja na raspolaganje, treba sačuvati spis o tome.

## 10 Nadzor i provjera

Da bi se osiguralo da su spisovodstveni postupci i procesi obavljani u skladu s politikom i zahtjevima organizacije i da ostvaruju pretpostavljene ciljeve, treba redovito provoditi nadzor usklađenosti. Ovakvom provjerom treba ispitati koliko je organizacija učinkovita i koliko su korisnici zadovoljni sustavom.

Normativno okruženje može zahtijevati da nadzor i provjeru izvrše vanjska tijela.

Ako se utvrdi da su spisovodstveni sustavi i postupci u upravljanju spisima neprikladni i neučinkoviti, treba izvršiti izmjene.

Treba dokumentirati usklađenost sustava i nadzor i sačuvati izvješća o tome.

## 11. Osposobljavanje

Organizacija koja želi postići usklađenost s ovim dijelom ISO 15489 treba organizirati stalni program osposobljavanja za spisovodstvo. Programi osposobljavanja za zahtjeve u upravljanju spisima i pripadajuće specifične poslove trebaju obuhvatiti uloge i odgovornosti, i biti namijenjeni svim članovima uprave, zaposlenicima, ugovornim suradnicima, volonterima i svim ostalim pojedincima koji su odgovorni za dio ili čitavu poslovnu aktivnost organizacije,

stvarajući u svome radu spise i uključujući te spise u spisovodstveni sustav. Programe osposobljavanja se može oblikovati i postaviti u suradnji s vanjskim organizacijama.