



**POSLOVNIK**  
**SUSTAVA**  
**UPRAVLJANJA**  
**KVALITETOM**

**PSUK**

HRN EN ISO 9001:2008

Rev. 5

**Zagreb**  
**22. srpnja 2015.**

## SADRŽAJ:

<b>1. POPIS REVIZIJA .....</b>	<b>4</b>
<b>1. O NAMA .....</b>	<b>5</b>
<b>2. PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM.....</b>	<b>5</b>
<b>3. IZUZEĆA.....</b>	<b>6</b>
<b>4. ORGANIZACIJA VSITE-A .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 Organizacija studija.....</b>	<b>6</b>
4.1.1 <i>Preddiplomski stručni studij.....</i>	<i>6</i>
4.1.2 <i>Specijalistički diplomski studij .....</i>	<i>6</i>
<b>4.2 Katedre.....</b>	<b>6</b>
<b>4.3 Organizacijska shema .....</b>	<b>7</b>
<b>4.4 Organizacija nastave.....</b>	<b>8</b>
<b>4.5 Organizacija nastave po katedrama, studijima i smjerovima.....</b>	<b>9</b>
<b>5.1. Integrirani sustav upravljanja VSITE-a.....</b>	<b>11</b>
<b>5.3. Kontekst organizacije VSITE-a .....</b>	<b>12</b>
<b>5.4. Dionici VSITE-a i druge zainteresirane strane.....</b>	<b>13</b>
<b>5.5. Opseg integracije sustava upravljanja VSITE-a .....</b>	<b>13</b>
<b>5.6. Vođenje VSITE-a .....</b>	<b>15</b>
<b>5.6.1 Vodstvo VSITE-a.....</b>	<b>15</b>
<b>5.6.2 Opredjeljenost vodstva za kvalitetu .....</b>	<b>15</b>
<b>5.6.4 Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom .....</b>	<b>16</b>
<b>5.7. UPRAVLJANJE RIZICIMA I PLANIRANJE PROMJENA .....</b>	<b>16</b>
<b>5.8. UPRAVLJANJE ZNANJEM .....</b>	<b>16</b>
<b>6. ORGANIZACIJA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM.....</b>	<b>17</b>
<b>6.1. Procesno usmjereni sustav upravljanja kvalitetom .....</b>	<b>17</b>
<b>6.2 Poslovni procesi.....</b>	<b>18</b>
<b>6.4 Opis procesa.....</b>	<b>23</b>

<b>6.5 Tijek procesa upravljanja.....</b>	<b>29</b>
<b>6.6 Područja osiguravanja kvalitete .....</b>	<b>30</b>
<b>6.7 Zajednički elementi sustava upravljanja kvalitetom zasnovanih na HRN EN ISO 9001:2008 i ESG Standardima .....</b>	<b>30</b>
<b>PRILOG 1 POLITIKA KVALITETE VSITE-A .....</b>	<b>32</b>
<b>PRILOG 2 POLITIKA INFORMACIJSKE SIGURNOSTI VSITE-A .....</b>	<b>34</b>

## 1. POPIS REVIZIJA

<b>Revizija</b>	<b>Revidirane stranice (točka)</b>	<b>Datum</b>	<b>Revidirao/ Odobrio</b>
0		03.03.2011	M. Buković
1	Sve	13.06.2013	M. Nikitović
2	Str. 4 – O nama (sve) Str. 5 – t.1 (izmjene i dopune) Str. 11 – t.1 Planiranje (izmjena) Str. 18 – Organizacijska shema, izmjena Str. 19 – Organizacijska shema, dopuna (Organizacija nastave) Str. 20 – Popis podloga	16.10.2013	M. Nikitović
3	t. 4.-7	02.06.2014.	M. Nikitović
4	Sve	26.06.2015.	M. Nikitović
5	Prilog 2 Politika informacijske sigurnosti	22.07,2015.	M. Nikitović

## 1. O NAMA

VSITE je visoko učilište, koje kao privatna visoka škola i neprofitna ustanova, ustrojava i izvodi preddiplomske i specijalističke diplomske stručne studije za informacijske tehnologije prema dopusnicama Ministarstva za obrazovanje, znanost i sport (MZOS), te razvija stručnu i znanstvenu djelatnost u skladu sa Zakonom u funkciji poboljšavanja kvalitete nastavnika i nastave. Od 2012. godine VSITE stalno unapređuje međunarodnu suradnju te mobilnost studenata i nastavnika koje se, nakon dobivanja Erasmus povelje za visoko obrazovanje 9. prosinca 2013. godine, kontinuirano unapređuju kroz sudjelovanje u programima Erasmus+ za razdoblje od 2014-2020.

Osnivač VSITE-a je Intus informatika d.o.o. za informatiku trgovinu i usluge, Zagreb, Prilaz I. Visina 1, koji ima prava i obveze osnivača u skladu sa Zakonom.

Puni naziv VSITE-a na hrvatskom jeziku glasi: **Visoka škola za informacijske tehnologije**. Puni naziv VSITE-a na engleskom jeziku glasi: **College for Information Technologies**.

Sjedište VSITE-a je Klaićeva 7, 10000 Zagreb.

Preddiplomski stručni studij informacijskih tehnologija koji se izvodi od osnutka VSITE-a 2006. godine i Specijalistički diplomski stručni studij informacijskih tehnologija, koji se izvodi od 21.10.2013. godine, zasnivaju se na aktivnom učešću studenata u svim oblicima nastave. Nastavnim osobljem su podržana predavanja, auditorne vježbe, laboratorijske vježbe, seminari i konzultacije. Studenti samostalno uče, proučavaju literaturu, izvode laboratorijske vježbe, pripremaju seminarske radove, održavaju prezentacije, sudjeluju u radu radionica u skladu sa svojim osobnim potrebama i potrebama svojih poslodavaca i obavljaju praksu u IT tvrtkama ili obavljajući IT poslove u drugim organizacijama.

Cilj aktivnog učešća studenata u nastavi je završetak studija u predviđenom roku uz usvajanje znanja za izabrani smjer i ritam studiranja, te zadovoljavanja zahtjeva prema Hrvatskom i Europskom kvalifikacijskom okviru.

17. lipnja 2014. godine VSITE je uspješno recertificirao sustav upravljanja kvalitetom i dobio certifikat ISO 9001:2008 za Preddiplomski stručni i Specijalistički diplomski stručni studij informacijskih tehnologija. Uspostavljen je integrirani sustav upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2008 i Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (eng. *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*).

Ovim poslovnikom utvrđuju se zajednički elementi koji su osnova integracije uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom i sustava upravljanja informacijskom sigurnosti VSITE-a koji je implementiran u skladu sa zahtjevima norme ISO/IEC 27001:2013.

## 2. PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Sustav upravljanja kvalitetom primjenjuje se na

- Preddiplomski stručni studij informacijskih tehnologija (engl. *Professional Undergraduate Study of Information Technologies*) i
- Specijalistički diplomski stručni studij informacijskih tehnologija (engl. *Professional Graduate Study of Information Technologies*).

### **3. IZUZEĆA**

**7.6 Upravljanje opremom za nadziranje i mjernom opremom** – jer za verifikaciju svojih procesa ne koristi mjernu opremu.

### **4. ORGANIZACIJA VSITE-A**

#### **4.1 Organizacija studija**

##### **4.1.1 Preddiplomski stručni studij**

Preddiplomski stručni studij Informacijske tehnologije omogućava postizanje minimalno 180 ECTS bodova i stjecanje naziva stručni prvostupnik (baccalaureus) inženjer informacijskih tehnologija i specijalizaciju u četiri područja (smjera):

1. Programiranje
2. Baze podataka
3. Računalni sustavi i mreže
4. Informacijski sustavi.

##### **4.1.2 Specijalistički diplomski studij**

Specijalistički diplomski stručni studij Informacijske tehnologije omogućava postizanje minimalno 120 ECTS bodova (sa stručnim studijem ukupno 300 ECTS bodova) i stjecanje naziva stručni specijalist inženjer informacijskih tehnologija i specijalizaciju u četiri područja (smjera):

1. Ugradbena i prijenosna računala
2. Programersko inženjerstvo i informacijski sustavi
3. Računalni sustavi i mreže

#### **4.2 Katedre**

U VSITE-u djeluju:

- Katedra za matematiku i fiziku,
- Katedra za jezike i društvene kolegije,
- Katedra za elektrotehniku i digitalne sustave,
- Katedra za programiranje,
- Katedra za računalne sustave i mreže i
- Katedra za baze podataka i informacijske sustave.

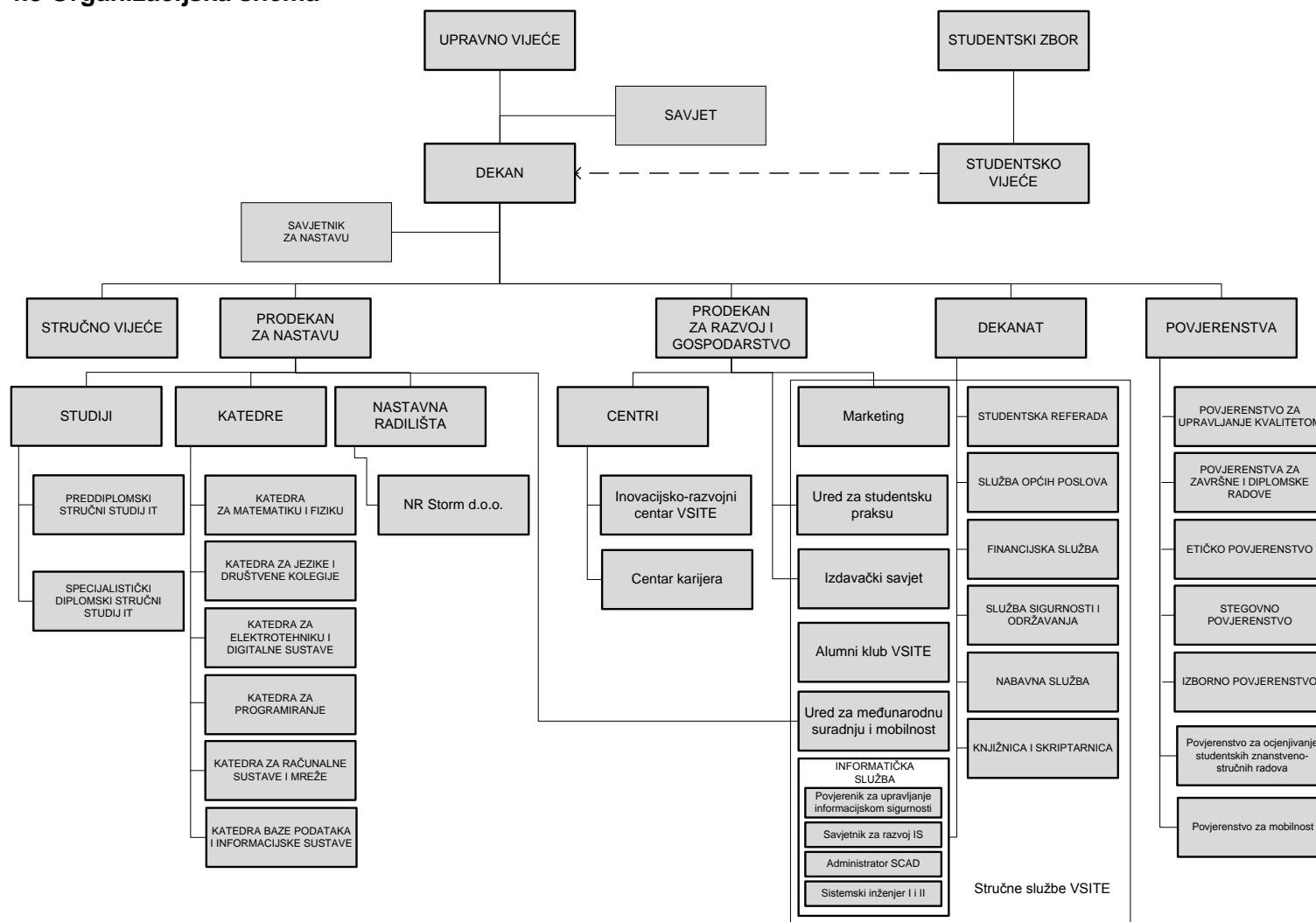
Predmeti po katedrama i studijima utvrđeni su Pravilnikom o ustroju VSITE (PR-02).

Katedrom rukovodi voditelj katedre, a rad katedri koordinira

- prodekan za nastavu (za proces nastave, te mobilnost i međunarodnu suradnju)
- prodekan za razvoj i gospodarstvo (znanstveno-istraživački rad i stručna djelatnost).

Nastava se izvodi na nastavnim radilištima u skladu s Pravilnikom o ustroju VSITE (PR-02). Za planiranje i provedbu nastave na nastavnom radilištu odgovoran je mentor nastavnog radilišta.

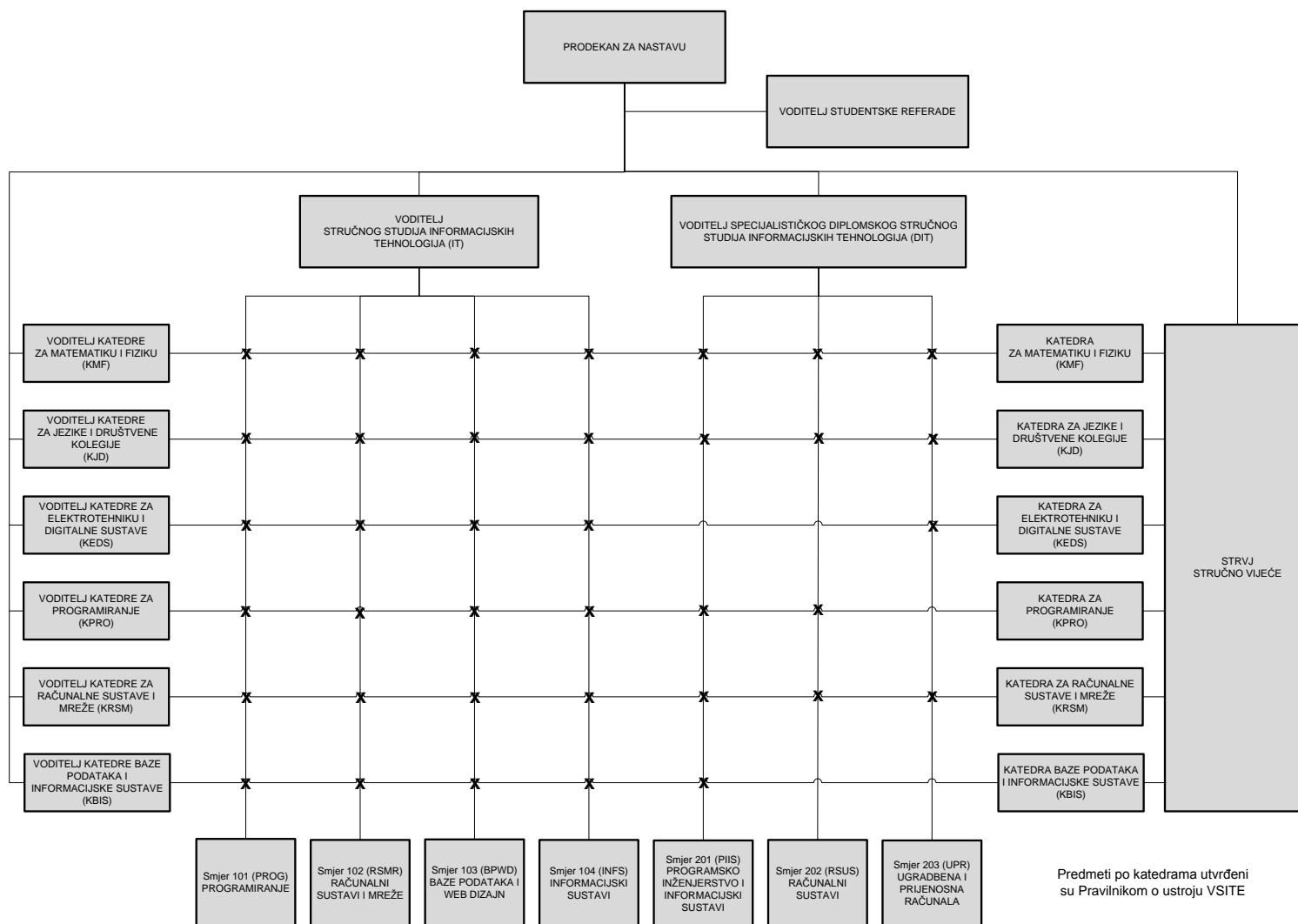
### 4.3 Organizacijska shema



**Napomene:**

1. Zadaci katedre utvrđeni su u članku 6. Pravilnika o ustroju VSITE (PR-02);
2. Zadaci voditelja katedri utvrđeni su u članku 7. PR-02 i Sistematizaciji VSITE-a;
3. Voditelj studija planira, prati, koordinira rad i izvođenje studija u skladu s dopusnicom MZOŠ, te o radu studija izvješćuje prodekana za nastavu i Dekana VSITE
4. Studentska referada planira i usklađuje korištenje resursa potrebnih za izvođenje nastave (izrada rasporeda u skladu s Odlukom o studiranju, kalendarom i izvedbenim planovima kolegija).

## 4.4 Organizacija nastave





#### 4.5 Organizacija nastave po katedrama, studijima i smjerovima

Katedra	Oznaka kolegija	Kolegij	Smjer Stručnog studija (IT)				Smjer Specijalističkog studija (DIT)		
			101 (PROG)	102 (RSMIR)	103 (BPWD)	104 (INFSI)	201 (PIIS)	202 (RSUS)	203 (UPR)
KMF Katedra za matematiku i fiziku	VSITE001	LALG	O1	O1	O1	O1			
	VSITE002	MANA1	O2	O2	O2	O2			
	VSITE003	PNM	O3	O3	O3	O3			
	VSITE004	MANA2	O5	O5	O5	O5			
	VSITE005	DMAT	O6	O6	O6	O6			
	VSITE011	FIZ	O1	O1	O1	O1			
	VSITE201	STAT					IJ1	IJ1	IJ1
	VSITE202	DMAT					IJ1	IJ1	IJ1
	VSITE203	NUMOD					IJ2	IJ2	IJ2
	VSITE204	AJEZ					IJ2	IJ2	IJ2
	VSITE205	OIST					IJ3	IJ3	IJ3
VSITE206	MLOG					IJ3	IJ3	IJ3	
KJD Katedra za jezike i društvene kolegije	VSITE021	ETIKA	O2	O2	O2	O2			
	VSITE022	EOP	O5	O5	O5	O5			
	VSITE041	ENG1	O1	O1	O1	O1			
	VSITE042	ENG2	O2	O2	O2	O2			
	VSITE043	TENG	O3	O3	O3	O3			
	VSITE211	ORAC					ID1	ID1	ID1
	VSITE212	SOCID					ID1	ID1	ID1
	VSITE213	OMAR					ID2	ID2	ID2
	VSITE214	UIR					ID2	ID2	ID2
	VSITE215	EKOR					ID3	ID3	ID3
	VSITE216	SAVV					ID3	ID3	ID3
KEDS Katedra za elektrotehniku i digitalne sustave	VSITE101	OET	O1	O1	O1	O1			
	VSITE102	OEL	O2	O2	O2	O2			
	VSITE111	DIMT	O1	O1	O1	O1			
	VSITE112	AODR	O2	O2	O2	O2			
	VSITE241	UPS							I1
	VSITE242	ROB							I1
	VSITE243	DOSI							I2
	VSITE244	DINS							I2
	VSITE245	PDS							I3
	VSITE246	MAP							I3
	VSITE247	JAMP							I3
KPRO Katedra za programiranje	VSITE121	UPROG	O2	O2	O2	O2			
	VSITE122	PMA	O3	O3	O3	O3			
	VSITE123	SPA	I4						
	VSITE124	OBJ	I4						
	VSITE125	UNIX	I5	I5	I5	I5			
	VSITE131	NWP	I5	I5	I5	I5			
	VSITE132	JAVA	I5	I5	I5	I5			
	VSITE133	C#	I5	I5	I5	I5			
	VSITE134	VPD	I6	I6	I6	I6			
	VSITE135	OOM	I6	I6	I6	I6			
	VSITE136	DOP	I6	I6	I6	I6			
	VSITE251	NASP					I1		

Katedra	Oznaka kolegija	Kolegij	Smjer Stručnog studija (IT)				Smjer Specijalističkog studija (DIT)		
			101 (PROG)	102 (RSMR)	103 (BPWD)	104(INFSI)	201(PIS)	202 (RSUS)	203 (UJPR)
KPRO Katedra za programiranje	VSITE252	POOD					I1		
	VSITE253	PRIN					I2		
	VSITE254	NAJP					I2		
	VSITE255	GRAF						I3	
	VSITE256	DPR						I3	
	VSITE257	RPP					I2		
KRSM Katedra za računalne sustave i mreže	VSITE141	KRIP	O1	O1	O1	O1			
	VSITE142	OST	O4	O4	O4	O4			
	VSITE143	RMR	O4	O4	O4	O4			
	VSITE144	AOR		I4					
	VSITE145	PURM		I4					
	VSITE151	APR	I5	I5	I5	I5			
	VSITE152	UPR	I6	I6	I6	I6			
	VSITE153	SRP	I5	I5	I5	I5			
	VSITE154	MMS	I6	I6	I6	I6			
	VSITE261	URAS						I1	
	VSITE262	POIS						I1	
	VSITE263	SRM						I2	
	VSITE264	PPR						I2	
	VSITE265	RFOR							I3
VSITE266	VPR							I3	
KBIS Katedra za baze podataka i informacijske sustave	VSITE161	BPOD	O3	O3	O3	O3			
	VSITE162	PBP			I4				
	VSITE163	MUP			I4				
	VSITE164	PIN	I5	I5	I5	I5			
	VSITE165	OVS	I6	I6	I6	I6			
	VSITE171	INFS	O3	O3	O3	O3			
	VSITE172	PIS				I4			
	VSITE173	IPOS				I4			
	VSITE174	EPOS	I5	I5	I5	I5			
	VSITE175	DIS	I6	I6	I6	I6			
	VSITE176	IPRO	I5	I5	I5	I5			
	VSITE271	PBAP					I1		
	VSITE272	PHP					I1		
	VSITE273	USL					I2		
	VSITE274	DOTN					I2		
	VSITE275	SUS					I3		
	VSITE276	PINT					I3		
VSITE277	INIS					I3			

## LEGENDA

O -obvezni predmet, I - Izborni predmet, IJ - Izborni predmet jezgre, ID - Izborni predmet društveni

Brojka označuje semestar

## 5. INTEGRACIJA SUSTAVA UPRAVLJANJA VSITE-a

### 5.1. Integrirani sustav upravljanja VSITE-a

Integrirani sustav upravljanja VSITE-om promatra se kao proces kojim se upravlja preko PDCA (akr. *Plan-Do-Check-Act*) kruga (v. t. 5.2) u čijem središtu su

- razumijevanje konteksta organizacije (v. t. 5.3),
- razumijevanje potreba i očekivanja dionika i drugih zainteresiranih strana (v. t. 5.4),
- definiranje opsega integracije (v. t. 5.5) i
- organizacija sustava upravljanja kvalitetom (v. t. 6).

Razvoj integriranog sustava upravljanja VSITE-a usmjeren je na implementaciju zahtjeva norme ISO 9001, Standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG 2015) i norme ISO 27001:2013 i integraciju na njima zasnovanih sustava upravljanja. Sustav upravljanja kvalitetom VSITE-a je procesno usmjereni sustav (v. t. 6.1) koji obuhvaća sve poslovne procese u VSITE-u (v. t. 6.2 – 6.5) i područja osiguravanja kvalitete u skladu sa zahtjevima Standarda i smjernica ESG (v. t. 6.6).

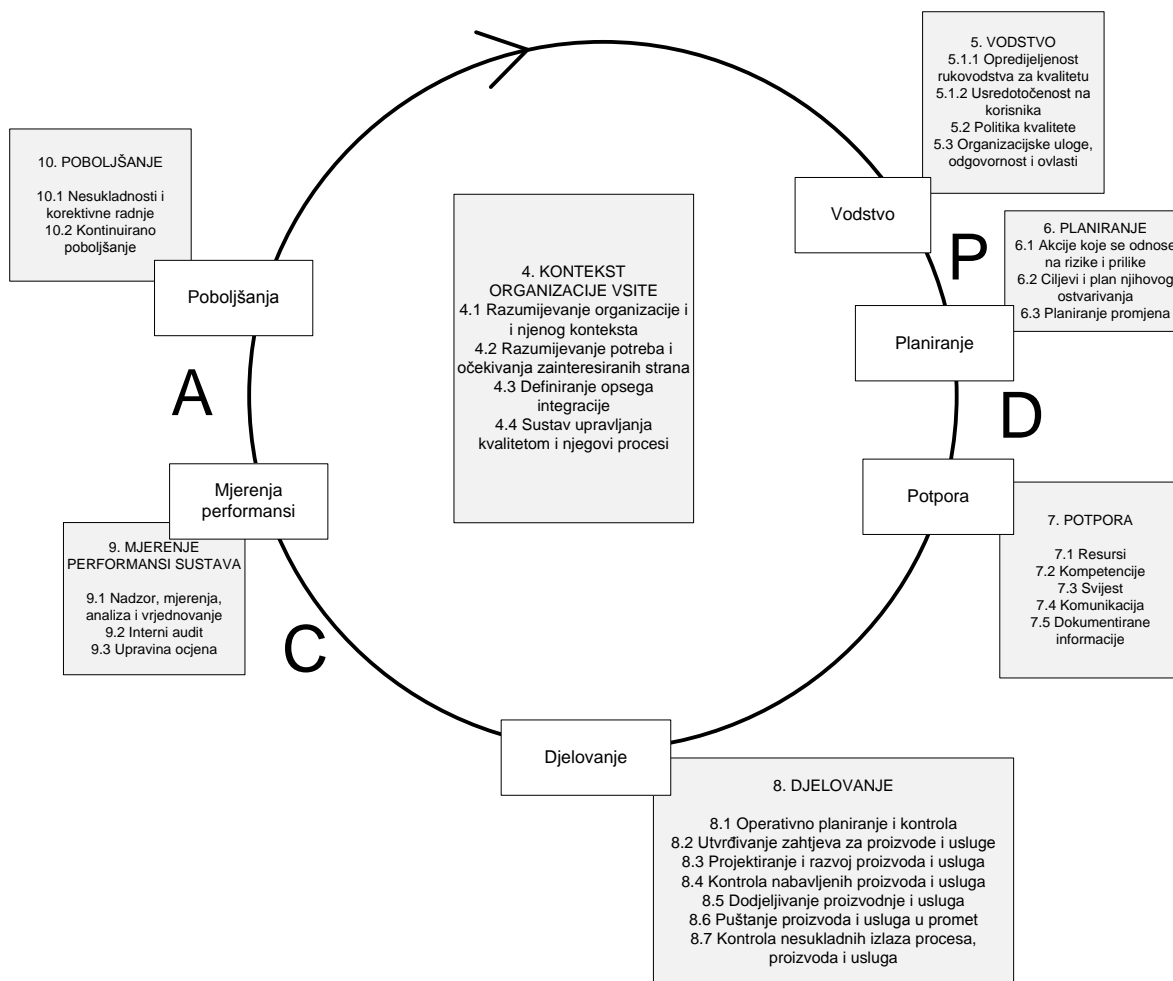
Promjena zahtjeva u bilo kojem sustavu upravljanja inicira postupak dokumentiranja i implementacije specifičnih zahtjeva koji se odnose na taj sustav i zajedničkih elemenata integriranog sustava upravljanja koji se odnose na (v. t. 5.2):

- vođenje (v. t. 5.6 i t. 6.2.2),
- planiranje (v. t. 6.2.1),
- potporu (v. t. 6.2.9-6.2.13),
- djelovanje (v. t. 6.2.4-6.2.8),
- mjerenje performansi sustava i poboljšanja (v. t. 6.2.3).

Uspostavljeni model integriranog sustava upravljanja VSITE-a usklađen je sa zahtjevima norme ISO 27001:2013 kojom su u djelovanje uspostavljenog integriranog sustava upravljanja VSITE-a unijete sljedeće ključne promjene:

- vodstvo visoke škole u potpunosti preuzima odgovornost za kvalitetu i integriranje zahtjeva norme u sve procese, te se posvećuje zadovoljavanju potreba i očekivanja dionika i drugih zainteresiranih strana (v. t. 5.6),
- procjena rizika postaje sastavni dio procesa planiranja i polazište za utvrđivanje (prioritetnih) aktivnosti osiguravanja kvalitete, ciljeva kvalitete i planiranje promjena (v. t. 5.7),
- upravljanje promjenama provodi se da bi se uspješno provele akcije koje se odnose na rizike i prilike, realizaciju ciljeva kvalitete i uvođenje novih i promjenu postojećih studijskih programa i programa obrazovanja odraslih, koje treba planirati i provoditi sistematično i dosljedno, tako što će se najprije identificirati i analizirati rizici, mogućnosti i možebitne posljedice (v. t. 5.7) i
- uspostavljanje sustava upravljanja (organizacijskim) znanjem visokog učilišta, jer je organizacijsko znanje ono što čini jedinstvenim neko visoko učilište (v. t. 5.8).

## 5.2. Model integriranog sustava upravljanja VSITE



## 5.3. Kontekst organizacije VSITE-a

Razvoj organizacije i dalji rast VSITE-a kao privatnog visokog učilišta za informacijske tehnologije temelji se na postavci da su „visoko obrazovanje, znanost i inovacije od ključne važnosti za poticanje kohezije društva, ekonomskog rasta i globalne konkurentnosti“, te da je „visoko obrazovanje ključan dio društveno-ekonomskog razvoja“ koje treba odgovoriti na nov način na porast potražnje za IT vještinama i kompetencijama na tržištu rada (ESG standardi).

U skladu s tim poduzimaju se stalne mjere za poboljšanje kvalitete preddiplomskog i specijalističkog diplomskog stručnog studija informacijskih tehnologija kojima se realizira:

- usmjeravanje poučavanja i učenja na studente,
- prihvaćanje fleksibilnih putova učenja i
- priznavanje kompetencija stečenih izvanformalnih kurikuluma.

Da bi se to ostvarilo VSITE poduzima mjere potrebne da bi postao prepoznatljiv po svojoj misiji, vrstama obrazovanja koja pruža i suradnji s gospodarstvom i drugim visokoškolskim institucijama u zemlji i inozemstvu, što uključuje digitalno učenje, nove oblike izvođenja nastave i porast internacionalizacije.

IT kvalifikacije studenata, iskustvo studiranja i zadovoljavanje potreba tržišta rada prioriteta su misije VSITE-a. Osiguravanje kvalitete u skladu s ESG standardima je ključni faktor uspjeha VSITE-a za ostvarivanje misije VSITE-a koje zahtjeva učinkovito prenošenje znanja o novim IT tehnologijama i stalno prilagođavanje promjenama u okruženju VSITE-a. Da bi se uspješno prilagođavao promjenama u svom okruženju, VSITE provodi radne postupke kojima se mogu prepoznati ključni unutrašnji i vanjski faktori za njegov daljnji razvoj i rast i održavanje konkurentnosti na tržištu obrazovanja.

#### 5.4. Dionici VSITE-a i druge zainteresirane strane

Glavni (unutarnji) dionici VSITE-a su

- studenti (redovni i izvanredni),
- nastavnici i
- drugi zaposlenici (nenastavno osoblje).

Vanjski dionici su

- vanjski suradnici,
- završeni studenti (alumni) i
- njihovi sadašnji i budući poslodavci.

U sustav upravljanja kvalitetom uključuju se i ostale zainteresirane strane:

- dobavljači,
- partneri u znanstvenim i stručnim projektima i projektima mobilnosti i međunarodne suradnje,
- korisnici savjetodavnih i IT usluga VSITE-a,
- tijela lokalne uprave i
- regulatorna tijela (MZOS – Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa, AZVO – Agencija za znanost i visoko obrazovanje i ASOO – Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih).

Integrirani sustav upravljanja kvalitetom VSITE-a fokusiran je na zadovoljavanje potreba i očekivanja svih dionika (eng. *stakeholder*) i drugih zainteresiranih strana (eng. *interested party*), prvenstveno regulatornih tijela koja provode vanjsko vrednovanje sustava (MZOS i AZVO).

Uvođenjem cjeloživotnog učenja u sustav se još čvršće uključuju završeni studenti i poslodavci čime VSITE pridonosi rješavanju problema strukturne nezaposlenosti, prilagođavanju potrebama tržišta rada, razvoju i rastu IT tvrtki te razvoju IT infrastrukture poduzeća i drugih organizacija. To uključuje sudjelovanje u izradi novih standarda zanimanja, standarda cjelovitih i djelomičnih kvalifikacija i na njima utemeljenih studijskih programa i programa obrazovanja odraslih za razine 6 i 7 u skladu s potrebama poslodavaca i zaposlenih i nezaposlenih osoba, te zahtjevima i metodologijom Hrvatskog kvalifikacijskog okvira sukladnim Europskom kvalifikacijskom okviru, što uključuje nove zainteresirane strane (MRMS – Ministarstvo rada i mirovinskog osiguranja, ASOO – Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, ESF – Europski socijalni fond).

#### 5.5. Opseg integracije sustava upravljanja VSITE-a

VSITE razvija integrirani sustav upravljanja kvalitetom u skladu sa sljedećim normama:

- HRN EN ISO 9001:2008 Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi,
- Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG standardi) i
- ISO/IEC 27001:2013 Zahtjevi za implementaciju sustava upravljanja informacijskom sigurnosti (ISMS).

VSITE je 2014. godine integrirao sustav upravljanja kvalitetom zasnovan na zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2008 i sustav osiguravanja kvalitete prema ESG standardima (v. t. 6.7). Zajednički elementi integracije sustava upravljanja ISO 9001:2008 i ISO 27001:2013 utvrđeni su u Tablici 1.

Integracija sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a zasnovanih na zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2008 i sustava upravljanja informacijskom sigurnosti VSITE-a zasnovanog na zahtjevima norme ISO IEC 27001:2013 temelji se na britanskom standardu PAS 99:2012 za integrirane sustave kojim je definirano šest područja integracije (politika, planiranje, implementacija i operativnost, provođenje ocjenjivanja, poboljšanje i upravina ocjena). S obzirom da se ovim Poslovnikom i Priručnikom za osiguravanje kvalitete VSITE-a (PR-04) održava veza između zahtjeva norme ISO 9001 po procesima navedenih u t. 6.2 i područja osiguranja kvalitete prema ESG standardima navedenih u t. 6.6, pa se može smatrati da su tim zajedničkim elementima obuhvaćeni i ESG standardi.

**Tablica 1 Elementi integracije sustava upravljanja ISO 9001:2008 i ISO 27001:2013**

Zahtjevi PAS 99:2012	ISO 9001:2008	ISO 27001:2013
4.1 Opći zahtjevi	4.1	4.4, 4.3
<b>4.2 Politika</b>	5.1, 5.3	5.1
<b>4.3 Planiranje</b>		4.3
4.3.1 Definiranje pitanja koja treba riješiti i rizika	5.2; 5.4.2; 7.2.1; 7.2.2	4.3, 6.1.2
4.3.2 Definiranje zakonskih i ostalih zahtjeva	5.3 (b); 7.2.1 (c)	5.2
4.3.3 Planiranje i priprema spremnosti za nepredviđene događaje	8.3	
4.3.4 Ciljevi	5.4.1	6.1.3
4.3.5 Organizacijska struktura, uloge, odgovornosti i ovlasti	5.5	7.1
<b>4.4 Implementacija i realizacija</b>		
4.4.1 Operativna kontrola	7	9.1
4.4.2 Upravljanje resursima	6	7.1, 7.2
4.4.3 Dokumentacija	4.2	7.5
4.4.4 Komunikacija i informiranje	5.5.3; 7.2.3; 5.3 (d); 5.5.1	7.4
<b>4.5 Ocjena izvedbe</b>		
4.5.1 Nadzor i mjerenja	8.1	9.1
4.5.2 Analiza nesukladnosti	8.2.4	10.1
4.5.3 Interni audit	8.2.2	9.2
4.5.4 Postupanje s nesukladnostima	8.3	10.1
<b>4.6 Poboljšanje</b>		
4.6.1 Općenito	8.5.1	10.2
4.6.2 Korektivne i preventivne aktivnosti i kontinuirano poboljšanje	8.5.2; 8.5.3	10.1, 6.1.1
<b>4.7 Ocjena uprave</b>	5.6	0.3

## 5.6. Vođenje VSITE-a

### 5.6.1 Vodstvo VSITE-a

Tijela VSITE-a su

- Upravno vijeće
- Dekan VSITE-a,
- Prodekani i
- Stručno vijeće.

Kolegij Dekana je savjetodavno tijelo čiji članovi su:

- Prodekan/ica za nastavu,
- Prodekan/ica za razvoj i gospodarstvo,
- Voditelji/ce studija,
- Voditelji/ce katedri,
- Voditelj/ica Studentske referade
- Voditelj/ica Inovacijsko-razvojnog centra,
- Voditelj/ica Centra karijera i
- Voditelj/ica Ureda za .

Uloga, ovlasti i odgovornosti ovih tijela utvrđene su Statutom VSITE-a i drugim na njemu zasnovanim aktima:

- Pravilnik o ustroju VSITE-a (PR-02),
- Pravilnik o studiranju (PR-03) i
- Sistematizacija VSITE-a.

Tijela visoke škole i kolegij dekana čine vodstvo VSITE-a.

Vodstvo VSITE-a

- utvrđuje i provodi politiku kvalitete VSITE-a (v. t. 5.9),
- utvrđuje politiku i provodi politiku uspostave sustava upravljanja informacijskom sigurnosti VSITE-a (v. t. 5.10),
- utvrđuje politiku i provodi politiku organizacije informacijske sigurnosti VSITE-a (v. t. 5.11),
- odgovorno je za kvalitetu, implementaciju normi utvrđenih Pravilnikom o sustavu upravljanja kvalitetom VSITE-a (PR-01) i integraciju sustava upravljanja, te se posvećuje zadovoljavanju potreba i očekivanja dionika i drugih zainteresiranih strana,
- upravlja sustavom za upravljanje kvalitetom VSITE-a u skladu s ovim Poslovnikom i
- provodi strateško planiranje te utvrđuje smjernice i postupke osiguranja i poboljšanja kvalitete.

### 5.6.2 Opredijeljenost vodstva za kvalitetu

Vodstvo VSITE-a izražava svoju opredijeljenost za kvalitetu Politikom kvalitete (t. 5.7), njenom dosljednom provedbom, ostvarivanjem ciljeva i planova kvalitete u skladu s misijom, vizijom i temeljnim vrijednostima VSITE-a, potrebama i očekivanjima svih dionika i drugih zainteresiranih strana.

### 5.6.3 Usredotočenost vodstva VSITE-a na studente i korisnike usluga

Glavna vrijednost VSITE-a su njegovi studenti. Završeni studenti (alumni) glavna su snaga održivog rasta VSITE-a i ključni dokaz njegove kvalitete. Stoga je vodstvo VSITE-a

usredotočeno na studente što dokazuje strategijom razvoja VSITE-a i njenim ostvarivanjem i provedbom aktivnosti osiguravanja kvalitete utvrđenih u Priručniku za osiguravanja kvalitete VSITE-a (PR-04) u skladu s ESG standardima.

#### 5.6.4 Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom

Povjerenstvo je savjetodavno tijelo Dekana i Stručnog vijeća koje planira i provodi postupke mjerenja performansi i poboljšanja sustava upravljanja kvalitetom.

Povjerenstvo organizira, koordinira i provodi postupke nadzora, mjerenja, analiza i vrednovanja i razvija unutarnje mehanizme osiguravanja i poboljšanja kvalitete na razini sastavnice Vijeća visokih učilišta, posebice s obzirom na sljedeće elemente:

- planira i organizira unutarnju prosudbu sustava kvalitete u skladu sa ESG standardima i interne audite u skladu s normom ISO 9001 i ISO 27001,
- provodi samoocjenjivanje i razvija mehanizme za poboljšanje kvalitete,
- organizira sudjelovanje studenata u praćenju kvalitete provedbe studija,
- istražuje uspješnost studiranja i uzroke nekvalitetnog, nedjelotvornog i predugog studiranja,
- predlaže aktivnosti za poboljšanje kompetencija i usavršavanje nastavnog osoblja,
- predlaže aktivnosti usavršavanja nenastavnog (administrativnog i tehničkog osoblja),
- analizira dokaze o unapređenju nastave i kvalitetu općih i specifičnih kompetencija ostvarenih studijskim programom,
- utvrđuje zahtjeve na informacijski sustav VSITE-a (SCAD) koji se odnose na kvalitetu te
- predlaže unapređenje administracije i poslovanja VSITE-a.

Povjerenstvo predlaže Dekanu i Stručnom vijeću VSITE-a mjere za kontinuirano poboljšanje kvalitete svih procesa.

### 5.7. Upravljanje rizicima i planiranje promjena

U procjenjivanju i analizi rizika VSITE primjenjuje BFR metodologiju (eng. *Business Function Risk*). Ova metodologija primjenjuje se:

- u izradi dokumenta Procjene i analize rizika koji je sastavni dio dokumentacije za certifikaciju i vrednovanja sustava upravljanja informacijskom sigurnosti VSITE-a,
- u procesu planiranja (t. 6.2.1) radi utvrđivanja prioriternih aktivnosti osiguravanja kvalitete i ciljeva kvalitete i
- u planiranju promjena u procesima, studijskim programima, informacijskim sustavima i drugim radnjama koje mogu utjecati na održivost VSITE-a.

Upravljanje promjenama temelji se na planiranju promjena i praćenju akcija i mjera potrebnih za njihovo ostvarivanje. Planovi promjene obuhvaćaju sve akcije koje se odnose na rizike i prilike, realizaciju ciljeva kvalitete i uvođenje novih i promjenu postojećih studijskih programa i programa obrazovanja odraslih.

### 5.8. Upravljanje znanjem

Dokumentacija sustava upravljanja VSITE-a sadrži organizacijsko znanje VSITE-a i predstavlja polaznu osnovu za uspostavljanje sustava upravljanja znanjem pri čemu je znanje ključni faktor uspješnog rasta VSITE kao visokog učilišta. U skladu s tim poduzimanje se radnje kojima će se uspješnije upravljati znanjem primjenom PDCA načela.



## 6. ORGANIZACIJA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

### 6.1. Procesno usmjereni sustav upravljanja kvalitetom

VSITE je dokumentirao i uspostavio, te primjenjuje, održava i trajno poboljšava učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001 i Politikom kvalitete VSITE utvrđenoj u t. 5.9.

U tu svrhu prepoznati su procesi koji čine sustav upravljanja kvalitetom. Procesni su razvrstani u tri nivoa (v. t. 6.2 i 6.4):

- PROCESI UPRAVLJANJA,
- OSNOVNI PROCESI i
- PROCESI POTPORE.

Procesi su dokumentirani i implementirani u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001 koji su navedeni u t. 6.2.

Tijek odvijanja procesa prikazan je u t. 6.3.

U t. 6.4. su opisani procesi, tako što su utvrđeni

- pokretači procesa (ulazi i zapisi ako ih ima)
- izlazi iz procesa,
- mjerljive karakteristike bitne za proces,
- kriteriji kvalitete,
- učestalost nadzora i
- metode nadzora.

U uspostavljenom procesno usmjerenom sustavu upravljanja kvalitetom svim procesima upravlja se po PDCA načelu (PDCA – Plan-Do-Control-Act) u skladu s t. 6.5.

Upravljanje procesima oslanja se na temeljne vrijednosti VSITE i Etički kodeks VSITE (PR-05).

Sustav upravljanja kvalitetom VSITE-a zadovoljava ESG standarde po područjima osiguravanja kvalitete utvrđenim u t. 6.6.

## 6.2 Poslovni procesi

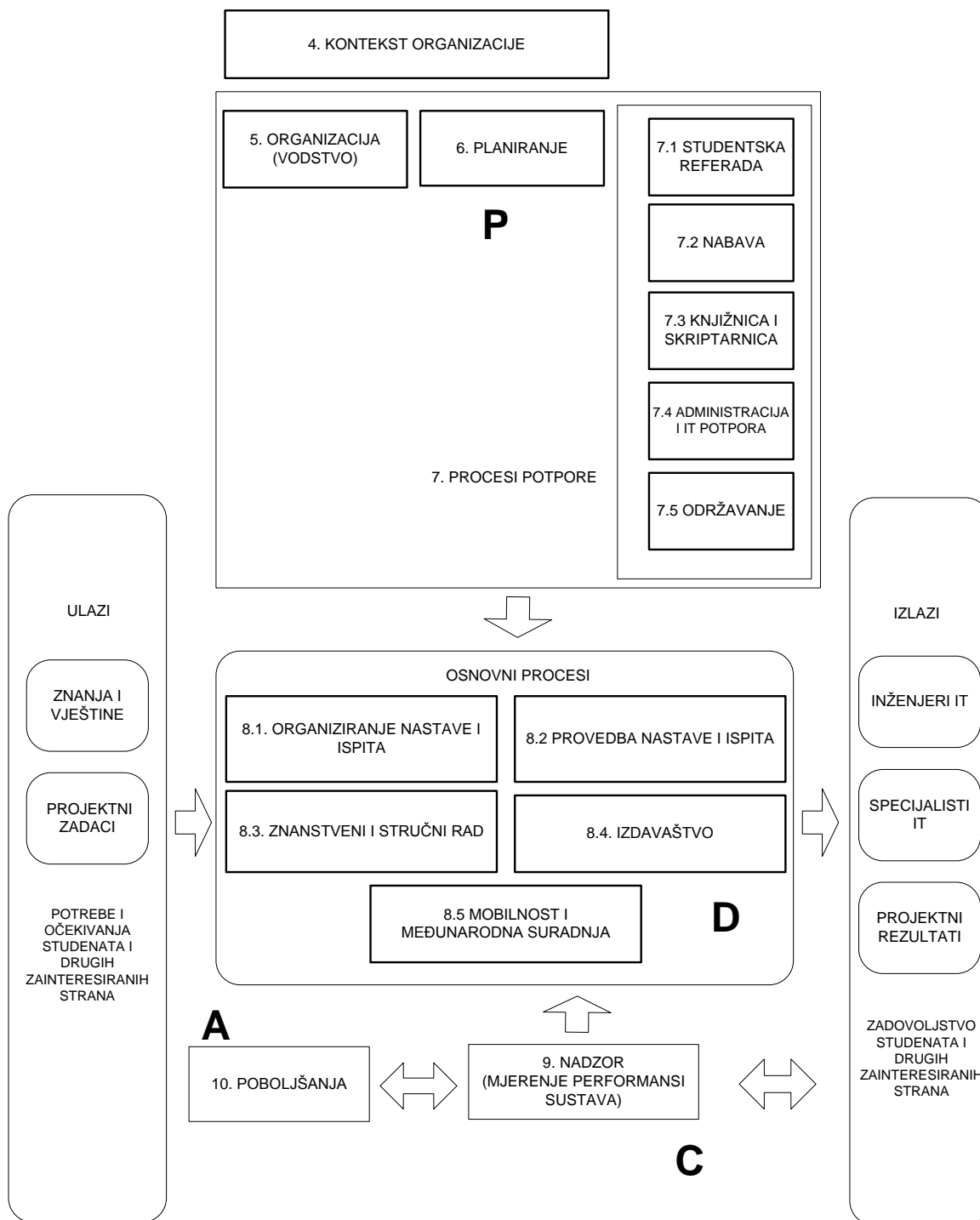
Nivo	Naziv procesa:	Točka norme ISO 9001	Pregled dokumentacije po procesima
PROCESI UPRAVLJANJAA	1. PLANIRANJE (misija, vizija, temeljne vrijednosti, ciljevi, politika kvalitete)	4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 8.1	Pravilnik o sustavu za upravljanje kvalitetom (PR-01) Politika kvalitete (t. 5 PSUK) Strategija razvoja VSITE (t.1.3.1 do t.1.3.3, t.4 Strategije) Priručnik za osiguravanje kvalitete (PR-04, Ciljevi t. 4.2, t. 5.2, t. 6.2, t. 7.2, t. 8.2, t. 9.2, t. 10.2, t. 11.2, t. 12.2, t. 13.2, t. 14.2) Zadaci u ostvarivanju strateških ciljeva VSITE (Akcioni program, OB-44) Ciljevi kvalitete (OB-16) Srednjoročni plan osiguravanja kvalitete (OB-28) Godišnji plan kvalitete VSITE (OB-20) Plan kvalitete studija (OB-27) Plan kvalitete katedre (OB-29) Razvoj novog studijskog programa (RP-11) Priprema programa cjeloživotnog učenja (RP-12) Izmjene studijskih programa (revizija, RP-29) Upute za pisanje ishoda učenja (RU-02) Program studija Course Catalogue (prijevod programa na engleski jezik objavljen na webu) Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02)
	2. ORGANIZACIJA (upravljanje ljudskim potencijalima)	5.5, 6.1, 6.2, 6.4, 4.2.	Pravilnik o ustroju VSITE (PR-02) Izrada strategije razvoja (RP-08) Pravilnik o studiranju (PR-03) Odluka o studiranju (prilog PR-03) Matrica odgovornosti (PR-04, t.15) Sistematizacija (OB-18, OB-19) Plan kadrova/zapošljavanja (OB-11) Raspored i plan reizbora nastavnika (OB-24) Kriteriji za izbor nastavnika i zaposlenika Kriteriji za izbor u više zvanje Osiguravanje kvalitete nastavnika Plan usavršavanja (OB-12) Procjena opasnosti za radna mjesta i mjere zaštite od požara i sigurnosti na radu Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Etički kodeks (PR-06) Pravilnik o organizaciji i radu Inovacijsko-razvojnog centra VSITE-a (PR-05) Poslovnik o radu Savjeta (PR-07) Uvođenje u posao novog nastavnog kadra (RP-32)

Nivo	Naziv procesa:	Točka norme ISO 9001	Pregled dokumentacije po procesima
PROCESI UPRAVLJANJA	3. NADZOR (nadzor procesa, interni auditi, zadovoljstvo korisnika, ostvarenje ciljeva, ocjena sustava)	4.2.4, 5.6, 7.5.2, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5	Upravljanje zapisima (RP-02) Interni audit (RP-03, RP-09) Samoanaliza (RP-10) Periodično vanjsko vrednovanje studijskih programa (PR-04, t.5.3.24) Analiza ostvarivanja preporuka povjerenstva za vanjsku prosudbu po ESG standardima (OB-35) Periodični pregled studijskih programa i kvalifikacija (RP-28) Provjera kvalitete silabusa (RP-14) Dostupnost prikladnih izvora učenja (RP-15) Analiza izvješća o održanoj nastavi (RP-17) Izvještaj o izvršenju strateških ciljeva i akcionog programa (OB-44) Izvještaji o izvršenju planova kvalitete (OB-28, OB-20, OB-27, OB-29) Analiza ostvarivanja godišnjih ciljeva kvalitete (OB-16) Analiza ostvarivanja planova kvalitete Godišnji plan internih audita (OB-03) Program internog audita (OB-07) Program i terminski plan unutarnje prosudbe (OB-25) Postupak za provedbu i analizu zadovoljstva studenata i drugih zainteresiranih strana (RP-07) Studentska procjena kvalitete nastave, seminara i vježbi (RP-18) Anketni upitnici (SCAD) Stupanj zadovoljstva studenata (OB-15) Anketiranje poslodavaca (RP-27) Vrednovanje rada nastavnika temeljem procjenjivanja kolega nastavnika (RP-34, OB-22, OB-23) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06) Izvještaj o unutarnjoj prosudbi (OB-34) Izvještaj o internom auditu (OB-04) Ocjena sustava (OB-10) Unutarnja ocjena kvalitete prema Kriterijima AZVO za ocjenu kvalitete veleučilišta i visokih škola (OB-36) Ocjena razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete (OB-37) Ocjena sustava (OB-10) Analiza profila predmeta (RP-16) Analiza kvantitativnih standarda izvedbe nastave (RP-21) Analiza uspješnosti studiranja (RP-22) Analiza razloga neuspješnosti studiranja (RP-23) Ocjena kvalitete studija redovnih i izvanrednih studenata (RP-25) Procjena kvalitete studija završenih studenata (RP-26) Analiza podataka o zapošljavanju po diplomiranju (RP-24) Izvještaj usavršavanja (OB-13)

Nivo	Naziv procesa:	Točka norme ISO 9001	Pregled dokumentacije po procesima
OSNOVNI PROCESI	4. ORGANIZIRANJE NASTAVE I ISPITA	4.2, 7.1, 7.2, 7.5	Izrada detaljnih izvedbenih planova i programa (RP-13) Pravilnik o studiranju (PR-03) Odluka o studiranju za akademsku godinu (prilog PR-03) Akademski kalendar (OB-26) Informiranje javnosti i javnost djelovanja (PR-04, t. 14) Dostupnost prikladnih izvora učenja (RP-15) Analiza atraktivnosti studija i profila kandidata za upis na studij i upisanih na prvu godinu studija (RP-20) Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06) Popis studenata Popis nastavnika Ugovor o suradnji u nastavi Popis dvorana i drugi resursi za nastavu (PR-04, t. 12) Rasporedi nastave (SCAD) Kalendari i rezervacije (SCAD) Objavlivanje ispitnih rokova (PR-04) Promocija diplomiranih studenata (RP-33, OB-30) Uputa o odradi laboratorijskih vježbi (RU-03)
	5. PROVEDBA NASTAVE I ISPITA	4.2, 7.2, 7.5	Zaključivanje ocjena i ovjera ispitne liste (RP-30, RU-01) Uputa za zaključivanje ocjena i izradu ispitnih lista (RU-01) Analiza izvješća o održanoj nastavi (RP-17) Nastavnička samoprocjena kvalitete nastave (RP-19) Rješavanje prigovora studenata (RP-31) Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06)
	6. ZNANSTVENO-ISTRAŽIVAČKI RAD I STRUČNA DJELATNOST	4.2, 7.3	Plan znanstveno-istraživačkog i stručnog rada (OB-46) Sudjelovanje na znanstvenim i stručnim skupovima (OB-13) Evidencija znanstvenih i stručnih radova nastavnika i studenata (OB-21) Ugovori
	7. IZDAVAŠTVO	4.2, 7.1, 7.5	Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Plan izdavanja udžbenika (OB-47) Recenzije Ugovori
OSNOVNI PROCESI	8. MOBILNOST I MEĐUNARODNA SURADNJA	4.2, 7.3	Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Plan aktivnosti i mjera za poticanje međunarodne suradnje i mobilnosti (OB-46) Ugovori o međunarodnoj suradnji i mobilnosti nastavnika i studenata Projekti međunarodne suradnje i mobilnosti Ugovori o učenju Ugovori o stručnoj praksi Pravilnik o uvjetima i postupku prijelaza na studij IT (PR-05)

Nivo	Naziv procesa:	Točka norme ISO 9001	Pregled dokumentacije po procesima
PROCESI POTPORE	9. STUDENTSKA REFERADA	4.2, 7.2, 7.5	Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06) Pravilnik o klasifikaciji akata (PR-13)
	10. NABAVA	4.2, 7.4, 6.3	Lista vrednovanja dobavljača (RP-17) Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06) Reklamacije dobavljačima
	11. KNJIŽNICA I SKRIPTARNICA	4.2, 7.2, 7.5	Knjižnična građa (softver) Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06)
	12. INFORMATIČKA SLUŽBA	4.2	Web stranica Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06)
	13. SLUŽBA SIGURNOSTI I ODRŽAVANJA (outsourcing)	6.3, 6.4	Ugovor o zakupu poslovnog prostora Ugovor o održavanju opreme
	14. OPĆI POSLOVI		

### 6.3 Tijek odvijanja procesa



## 6.4 Opis procesa

Naziv procesa:	Ulazi u proces (pokretači procesa – zapisi ako ih ima):	Izlazi iz procesa:	Mjerljive karakteristike bitne za proces	Kriterij	Učestalost nadzora:	Metoda nadzora:
<b>1. PLANIRANJE</b> (vizija, misija, temeljne vrijednosti, ciljevi, politika)	Zakoni, propisi i norme (OB-2) Odluke Upravnog vijeća i dekana Dopusnica MZOS Rezultati samoanalize studijskog programa (kvantitativni i kvalitativni) Godišnje izvješće (financijsko, o realizaciji planova) Zapis o ocjeni sustava Politika kvalitete Strateški ciljevi Nalazi vanjske prosudbe	Statut VSITE-a Strategija razvoja Studijski program Pravilnik-prijelaz na studij informacijskih tehnologija Pravilnik o završnom i diplomskom radu Pravilnik o studiranju Odluka o studiranju za ak. g. Kalendar nastave Ciljevi kvalitete Planovi kvalitete Plan usavršavanja Plan internih provjera SUK Plan samovrednovanja studijskih programa Plan poslovnih projekata	% ostvarenja plana (financijska sredstva)  %ostvarenje plana broja upisanih studenata	95 %  100% (<=kvota)	mjesečno, godišnje	Analiza rezultata upisa  Analiza uplata studenata  Praćenje troškova

Naziv procesa:	Ulazi u proces (pokretači procesa – zapisi ako ih ima):	Izlazi iz procesa:	Mjerljive karakteristike bitne za proces	Kriterij	Učestalost nadzora:	Metoda nadzora:
2. ORGANIZACIJA (ljudski potencijali)	Ustroj Plan zapošljavanja Plan usavršavanja Plan reizbora nastavnika	Sistematizacija poslova i zadataka  Ugovori o radu Izveštaji o realizaciji plana zapošljavanja  Izveštaji o izboru u više zvanje Zapisi o usavršavanju	% ostvarenje plana zapošljavanja	90%	godišnje	Analiza rezultata
			%ostvarenje ciljeva i planova	100%	godišnje	
			% realizacije plana usavršavanja	90%	Godišnje	Pregled izvještaja usavršavanja
3. NADZOR (procesa, interni auditi, zadovoljstvo, ostvarenje ciljeva, ocjena sustava)	Ciljevi kvalitete Izveštaji o pritužbama i zadovoljstvu studenata  Izveštaji o provedenim internim provjerama  Izveštaji o realizaciji ciljeva kvalitete i planova kvalitete  Izveštaji o nesukladnostima, popravnim i preventivnim radnjama i njihovim statusima  Moguće promjene i preporuke  Izveštaji Povjerenstva za upravljanje kvalitetom  Rezultati anketa  Godišnji plan i raspored aktivnosti unutarnjih prosudbi	Izveštaji o realizaciji ciljeva i planova  Zapis o ocjeni sustava  Indeks zadovoljstva studenata  Izveštaj o unutarnjoj prosudbi	Zadovoljstvo studenata	3,0	Godišnje	Analiza rezultata Anketa  Interni audit
			Broj riješenih nesukladnosti	100%		
			Broj predloženih/riješanih preventivnih radnji	100%		
			Broj zaprimljenih/riješanih predmeta (molbe, žalbe i sl.)	100%		



Naziv procesa:	Ulazi u proces (pokretači procesa – zapisi ako ih ima):	Izlazi iz procesa:	Mjerljive karakteristike bitne za proces	Kriterij	Učestalost nadzora:	Metoda nadzora:
4. ORGANIZIRANJE NASTAVE I ISPITA	Studijski programi Popis studenata Popis nastavnika Akademski kalendar Popis dvorana Prijava studenata za ispit (programski, SCAD) Odobrenje teme završnog rada	Raspored sati nastave Raspored ispita	Broj nesukladnosti u procesu	0	godišnje	Pregled Izvještaja o nesukladnosti
5. PROVEDBA NASTAVE I ISPITA	Studijski programi Raspored sati nastave Raspored ispita Ispitni dokumenti	Ispitni dokumenti Upis ocjena (indeks) Potvrda o diplomiranju Diplome Godišnji izvještaj o diplomiranju Zadovoljstvo studenata kvalitetom nastave	% realizacije plana provedbe nastave	100%	semestralno	SCAD Analiza rezultata anketa
			Prolaznost/ rezultati ostvareni na kolegiju	50%		
			Odustajanje studenata	10%		
			Zadovoljstvo studenata	IK 3,0		
			Zadovoljstvo ostalih zainteresiranih strana	IK 3,0	2-3 godine	

Naziv procesa:	Ulazi u proces (pokretači procesa – zapisi ako ih ima):	Izlazi iz procesa:	Mjerljive karakteristike bitne za proces	Kriterij	Učestalost nadzora:	Metoda nadzora:
6. ZNANOST I STRUČNI RAD	Znanstveno-istraživački projekti  Ugovori o stručnoj suradnji	Plan znanstveno-istraživačkog rada i stručne djelatnosti Izveštaji o obavljenim znanstvenim i stručnim aktivnostima	Broj radova  Broj projekata	Uvjeti VVVŠ	godišnje	Pregled radova SCAD
7. IZDAVAŠTVO	Plan izdavanja udžbenika	Ispunjeni Recenzentski obrazac  Lista udžbenika  Udžbenik	Ostvarenje godišnjeg plana	100%	godišnje	Pregled realizacije
8. MOBILNOST I MEĐUNARODNA SURADNJA	Plan aktivnosti i mjera za poticanje međunarodne suradnje i mobilnosti  Ugovori o međunarodnoj suradnji i mobilnosti nastavnika i studenata	Projekti međunarodne suradnje i mobilnosti Ugovori o učenju Ugovori o stručnoj praksi	Ostvarenje godišnjeg plana	100%	godišnje	Pregled realizacije
9. STUDENTSKA REFERADA	Obrazac za prijavu razredbenog postupaka  Razredbeni postupak	Indeks +DZS obrasci (ŠV-20) Dosje studenta Godišnje izvješće o broju upisanih studenata  Izvješće o prolaznosti  Izvješće o broju diplomiranih studenata	Zadovoljstvo studenata radom STR  Broj nesukladnosti u radu	Ocjena za STR 4,0  0	Semestralno	Analiza anketa  Pregled Izvještaja i nesukladnosti
10. NABAVA	Ugovori s dobavljačima i vanjskim suradnicima  Plan nabave računala  Ponuda dobavljača  Odabir dobavljača (zapisnici)  Narudžbenica  Lista vrednovanja dobavljača	Dostavnica/otpremnicaradni nalog  Godišnja evidencija nabave	Broj nesukladnosti u radu  Troškovi unutar planiranih	0  Unutar planiranih	godišnje	Pregled Izvještaja i nesukladnosti

Naziv procesa:	Ulazi u proces (pokretači procesa – zapisi ako ih ima):	Izlazi iz procesa:	Mjerljive karakteristike bitne za proces	Kriterij	Učestalost nadzora:	Metoda nadzora:
11. KNJIŽNICA I SKRIPTARNICA	Podaci o članovima Knjižnična građa	Evidencija u softveru	Broj novih naslova Ocjena zadovoljstva knjižnicom	- Ocjena zadovoljstva 4,0	godišnje	Analiza rada
12. ADMINISTRACIJA	Popis dokumenata sustava kvalitete Popis vanjskih dokumenata Lista zapisa	WEB stranica Poznata i primijenjena važeća najnovija dokumentacija Uredno arhivirani i čuvani zapisi	Nepoštivanje procedura upravljanja dokumenata i zapisa	0	godišnje	Interni audit
13. Služba sigurnosti i održavanja (outsourcing)	Ugovor s najmodavcem Ugovor o održavanju opreme Plan održavanja opreme	Osiguranje studenata Uredno provedene preventivne i korektivne akcije održavanja (ovjera dokumentacije)	Broj nesukladnosti	0	godišnje	Pregled zapisa

Napomene:

**Vlasništvo korisnika:** Podaci i dokumenti čije bi priopćavanje neovlaštenoj osobi bilo protivno interesima VSITE-a te privatni podaci nastavnika, suradnika i studenata. Isprave i podatke koji predstavljaju tajnu drugim osobama može priopćiti jedino Dekan i osobe koje on ovlasti.

**Vanjski procesi:** Provođenje nastave od strane vanjskih suradnika nadzire u SCAD-u savjetnik za nastavu.

Obveze vanjskih suradnika (nastavnika) definirane su Ugovorom o suradnji u nastavi.

Nadzor nad provođenjem nastave od strane vanjskih suradnika provodi se jednom semestralno putem anketnih upitnika o zadovoljstvu studenata i pregledom realizacije plana nastave.

Kriteriji za izbor nastavnika i zaposlenika su definirani zakonom..

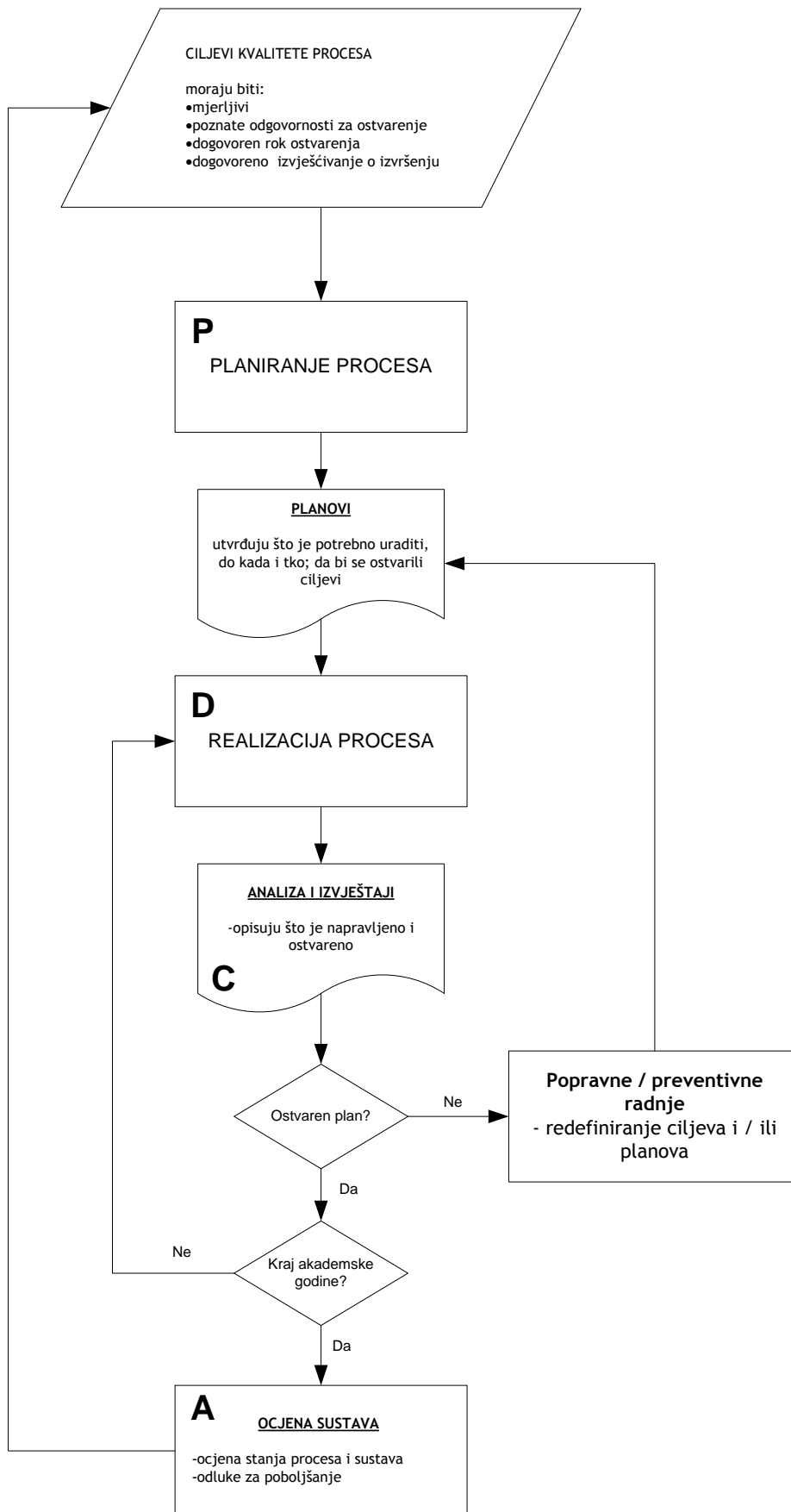
Obveze najmodavca prostora prema VSITE-u definirane su Ugovorom o zakupu poslovnog prostora.

Za nadzor nad vanjskim procesima kao što je održavanje infrastrukture odgovoran je Prodekan/Prodekanica za razvoj i gospodarstvo..

Nadzor nad procesom održavanja provodi se pregledom plana održavanja i realizacijom narudžbi prema dobavljaču usluga.

**Specijalni procesi** - pod specijalnim procesima podrazumijeva se proces PROVEDBA NASTAVE I ISPITA, koji se unaprijed validira dobivanjem Dopusnice za izvođenje preddiplomskog stručnog studija informacijskih tehnologija (dalje: Stručni studij), odnosno Dopusnice za izvođenje specijalističkog diplomskog stručnog studija informacijskih tehnologija (dalje: Specijalistički studij) koje izdaje Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa.

### 6.5 Tijek procesa upravljanja



## 6.6 Područja osiguravanja kvalitete

Standardi ESG primjenjuju se u sljedećim područjima osiguravanja kvalitete VSITE

1. Pravila i postupci osiguravanja i unaprjeđenja sustava kvalitete VSITE
2. Odobrenje, nadzor i periodično vrednovanje studijskih programa
3. Vrednovanje studentskog rada i ocjenjivanje studenata
4. Resursi za učenje i potpora studentima
5. Osiguravanje kvalitete nastavnika
6. Znanstveno-istraživački rad
7. Stručna djelatnost
8. Mobilnost i međunarodna suradnja
9. Resursi za obrazovnu, znanstveno-istraživačku i stručnu djelatnost
10. Informacijski sustav
11. Javnost djelovanja.

Aktivnosti osiguravanja kvalitete po ovim područjima utvrđene su u Priručniku osiguravanja kvalitete VSITE (PR-04). Zajednički elementi sustava upravljanja kvalitetom zasnovanog na HRN EN ISO 9001:2008 i ESG standardima utvrđeni su u t. 6.7.

## 6.7 Zajednički elementi sustava upravljanja kvalitetom zasnovanih na HRN EN ISO 9001:2008 i ESG Standardima

	Pravila i postupci osiguravanja i unaprjeđenja sustava kvalitete	Odobrenje, nadzor i periodično vrednovanje studijskih programa	Vrednovanje studentskog rada i ocjenjivanje studenata	Resursi za učenje i potpora studentima	Osiguravanje kvalitete nastavnika	Znanstveno-istraživačka djelatnost	Stručna djelatnost	Mobilnost i međunarodna suradnja	Resursi za obrazovnu, znanstveno-istraživačku i stručnu djelatnost	Informacijski sustav	Javnost djelovanja
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 PLANIRANJE	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2 ORGANIZACIJA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3 NADZOR	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
4 ORGANIZIRANJE NASTAVE I ISPITA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
5 PROVEDBA NASTAVE I ISPITA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
6 ZNANSTVENI I STRUČNI RAD	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
7 IZDAVAŠTVO	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8 MOBILNOST I MEĐUNARODNA SURADNJA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
9 STUDENTSKA REFERADA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
10 NABAVA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
11 KNJIŽNICA I SKRIPTARNICA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
12 ADMINISTRACIJA I IT POTPORA	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
13 ODRŽAVANJE INFRASTRUKTURE	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
14 FINANCIJSKO POSLOVANJE I RAČUNOVODSTVO	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

## 7. PRILOZI

**Podloge**

- 7.1 Politika kvalitete VSITE-a**
- 7.2 Politika informacijske sigurnosti VSITE-a**
- 7.3 Referentni dokumenti**

Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju

Zakon o visokim učilištima

Statut VSITE

PR-04 Pravilnik o ustroju VSITE-a

PR-01 Pravilnik o sustavu za upravljanje kvalitetom

HRN EN ISO 9001:2008 Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi

ISO/IEC 27001:2013 Zahtjevi za implementaciju sustava upravljanja informacijskom sigurnosti (ISMS)

Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG standardi)

**7.4 Pravilnici i priručnici**

PR-03 Pravilnik o studiranju u VSITE-u

PR-04 Priručnik za osiguravanje kvalitete VSITE

PR-05 Pravilnik o organizaciji i radu Inovacijsko-razvojnog centra

PR-06 Etički kodeks VSITE-a

PR-07 Poslovnik o radu Savjeta VSITE

PR-16 Pravilnik o međunarodnoj mobilnosti

PR-ISMS-01 Pravilnik sustava upravljanja informacijskom sigurnosti

**7.5 Radne procedure**

RP-01 Upravljanje dokumentima

RP-02 Upravljanje zapisima o kvaliteti

RP-03 Upravljanje internim auditima

RP-04 Upravljanje nesukladnostima pri radu i nesukladnim proizvodom

RP-05 Upravljanje popravnim radnjama

RP-06 Upravljanje preventivnim radnjama

RP-07 Ispitivanje i analiza zadovoljstva studenata i drugih zainteresiranih strana

**7.3 Zapisi**

OB-01 Popis dokumenata o kvaliteti

OB-02 Popis zakona, pravilnika i normi

<b>Izradio:</b>	<b>Pregledao i odobrio:</b>
Predstavnik za kvalitetu Milan Davidović	Dekan Milorad Nikitović

## Prilog 1 **POLITIKA KVALITETE VSITE-a**

Kvaliteta je ključni faktor uspjeha Visoke škole za informacijske tehnologije i njenih studenata.

Uspjeh VSITE-a mjeri se doprinosom njegovih nastavnika i studenata koji, kroz proces visokog obrazovanja, znanstveno-stručni rad i inovacije, potiču koheziju društva, ekonomski rast i globalnu konkurentnost hrvatskog gospodarstva. Da bi se to ostvarilo, VSITE treba odgovoriti na nov način na potražnju za vještinama i kompetencijama u IT sektoru.

Dekan i vodstvo VSITE-a ističu svoju opredijeljenost za kvalitetu i usredotočenost na zadovoljavanje potreba i očekivanja studenata i ostalih zainteresiranih strana (nastavnici, nenastavno osoblje, završeni studenti, poslodavci, poslovni partneri i regulatorna tijela).

Dekan i vodstvo VSITE-a preuzimaju punu odgovornost za kvalitetu, stalno poboljšavanje integriranog sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a, implementaciju novih Standarda i smjernicama na Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG 2015) i recertifikacije VSITE u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001.

Implementacijom zahtjeva norme ISO 27001, uspostavljanjem, certificiranjem sustava upravljanja informacijskom sigurnosti i njegovim uključivanjem u integrirani sustav upravljanja VSITE-a stvaraju se pretpostavke za kvalitetnije odvijanje i kontinuitet procesa nastave i poslovanja i stvara IT okruženje koje je primjereno visokom učilištu za informacijske tehnologije.

VSITE će neprekidno poboljšavati uspostavljeni integrirani sustav upravljanja kvalitetom tako što će realizirati strateške ciljeve kvalitete utvrđene u Strategiji razvoja VSITE-a kroz godišnje ciljeve i planove kvalitete, razvoj informacijskog sustava SCAD i integraciju s ostalim sustavima upravljanja utemeljenih na ISO normama (ISO 20000 Upravljanje IT uslugama, ISO 22301 Upravljanje kontinuitetom poslovanja i dr).

Sve mjere za poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom zasnovat će se na mjerenju performansi sustava, procjeni rizika kao sastavnog dijela procesa planiranja i upravljanju promjenama.

Poboljšavanje kvalitete obrazovne, znanstveno-istraživačke i stručne djelatnosti i stalno povećavanje njihove učinkovitosti usmjereni su na stalno unapređivanje kompetencija nastavnika i studenata te spiralni rast znanja i vještina, zadovoljavanje potreba za stručnim kadrovima na ICT tržištu i brže uključivanje hrvatskog gospodarstva u svijet digitalne ekonomije. U skladu s tim, VSITE će razvijati sustav upravljanja znanjem i organizacijsko znanje tretirati kao resurs koje ga čini jedinstvenim,

VSITE će, u skladu s potrebama ICT tržišta, gospodarstva i društva, ostvarivati svoj rast i pretvaranje u respektabilno privatno visoko učilište, tako što će

- poboljšavati postojeće i uvoditi nove stručne preddiplomske i specijalističke stručne studije informacijskih tehnologija,
- omogućavati svojim studentima stalni razvoj novih kvalifikacija i kompetencija kroz redovni i izvanredni studij, razne oblike cjeloživotnog učenja, i uključivanje u stručne i znanstvene projekte i osposobljavanje studenata za samozapošljavanje,



- osiguravati potrebne resurse za učenje za svaki studijski program, uvažavajući njihove različitosti i stvarajući okruženje koje potiče studente na usvajanje novih informacijskih tehnologija, timski rad, kreativnost, inovativnost i poduzetništvo,
- poticati znanstveno-istraživački i stručni rad nastavnika i studenata, razvoj inovacija i primjenu vrhunskih informacijskih tehnologija kroz suradnju s gospodarstvom i potporu poduzetničkim projektima svojih studenata,
- razvijati suradnju s domaćim i stranim visokim školama, veleučilištima i sveučilištima koja je usmjerena na povećanje mobilnosti studenata i nastavnika,
- osiguravati kvalitetne resurse za realizaciju planiranih obrazovnih, znanstveno-istraživačkih i stručnih aktivnosti i razvoj međunarodne suradnje i mobilnosti.

VSITE će ovu politiku kvalitete provoditi kroz

- dokumentiranje, implementiranje i stalno poboljšavanje integriranog sustava upravljanja kvalitetom u skladu s normom ISO 9001 i Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja,
- ostvarivanje godišnjih programa upravljanja kvalitetom preddiplomskog i specijalističkog stručnog studija informacijskih tehnologija i programe obrazovanja odraslih koji su zasnovani na praćenju potreba, očekivanja i zadovoljstva studenata i drugih zainteresiranih strana te analizama ostvarivanja strateških ciljeva kvalitete VSITE,
- stalno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom ostvarivanjem akcija koje se odnose na rizike i prilike,
- planiranje kvalitete i izvršavanje planova obrazovne, znanstveno-istraživačke i stručne djelatnosti, mobilnosti studenata i nastavnika, međunarodne suradnje VSITE i unapređenja procesa podrške i
- uključivanje katedri, studentske referade i studenata u preuzimanju njihovih dužnosti u osiguravanju kvalitete.

Ovom politikom VSITE podupire akademski integritet i akademske slobode, te svoju opredijeljenost za sprječavanje svih oblika neetičnog postupanja, netolerancije i diskriminacije studenata, nastavnika i zaposlenika po bilo kojoj osnovi kao grubog kršenja proklamiranih standarda kvalitete studiranja i rada.

Odgovornost je svih nastavnika i zaposlenika VSITE da dadu maksimalan doprinos ostvarenju ove politike kvalitete i zadovoljavanju potreba i očekivanja studenata i drugih zainteresiranih strana.

U Zagrebu, 5. svibnja 2015. godine

DEKAN

dr. sc. Milorad Nikitović, dipl.ing., v. pred.

## Prilog 2 **POLITIKA INFORMACIJSKE SIGURNOSTI VSITE-a**

### **1. Implementacija sustava upravljanja informacijskom sigurnosti po ISO/IEC 27001:2013**

Dekan i zaposlenici Visoke škole za informacijske tehnologije Zagreb (u daljnjem tekstu: VSITE) poduzeli su sljedeće aktivnosti radi uspješne implementacije sustava upravljanja informacijskom sigurnosti VSITE-a:

- Utvrđen je pravilnik o informacijskoj sigurnosti koji se odnosi na sve ustrojstvene jedinice VSITE-a,
- Usvojena je nova sistematizacija radnih mjesta i poslova na VSITE-u kojom su uvedeni poslovi povjerenika za informacijsku sigurnost i utvrđeni poslovi, ovlasti i odgovornosti koji se odnose na informacijsku sigurnost,
- Detaljno su analizirani svi rizici povezani s informacijskom sigurnosti i na temelju toga predložene konkretne aktivnosti,
- Usvojen je veliki broj novih pravilnika koji dijelom ili u cjelini reguliraju područje informacijske sigurnosti kao što su pravilnik o stegovnoj odgovornosti nastavnog i nenastavnog osoblja, pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata, pravilnik o uporabi učionica te pravilnik za elektronički identitet i e-poštu, pravilnik o odabiru i kreiranju novih lozinki i drugi,
- Definirana je shema kategorija korisnika kojom su nedvosmisleno definirana i potpuno realizirana prava pristupa svih nastavnika, studenata, administrativnog i tehničkog osoblja te drugih zainteresiranih strana,
- Napravljen je lista informacijskih resursa za koje su detaljno navedene sve prijetnje, ranjivosti i faktori rizika,
- Usvojena je nova politika odabira dobavljača gdje je informacijska sigurnost ključni kriterij za izbor dobavljača informatičke opreme i usluga na osnovu toga definirani kvalitativni testovi za prijem nove opreme od strane dobavljača,
- Uvedene su nove radne procedure koje su integrirane s postojećim sustavom upravljanja kvalitetom i koji uključuju: upravljanje promjenama, upravljanje kapacitetom, upravljanje sigurnosnim incidentima te upravljanje sigurnosnim problemima,
- Standardne radne procedure sustava upravljanja kvalitetom proširene su sa stanovišta zahtjeva informacijske sigurnosti koje su dodane kroz novi implementirani sustav upravljanja informacijskom sigurnosti VSITE-a,
- Ugovori s djelatnicima, studentima te dobavljačima su promijenjeni te su dodane odredbe koje se odnose na informacijsku sigurnost,
- Urađene su značajne promjene u fizičkoj zaštiti zgrade i prostorija u kojima se nalazi VSITE sa svojim resursima tako da je nivo pružanja fizičke zaštite povećan na višu razinu,
- Napravljen je poslovni plan kontinuiteta, evakuacijski plan te plan zaštite od prirodnih i vremenskih nepogoda,
- Obavljeni su detaljni penetracijski testovi koji su potvrdili otpornost informacijskog sustava VSITE-a na vanjske upade,
- Analizirane su sve pristupne liste na mrežnoj opremi i uvedeni novi aspekti informacijske zaštite koji se odnose na prava pristupa.

VSITE kroz implementaciju sustava upravljanja informacijskom sigurnosti dokazuje svoje opredjeljenje za kvalitetu i posvećenost pružanju kvalitetnih obrazovnih usluga na području informacijskih tehnologija u skladu sa zahtjevima i očekivanjima studenata i drugih dionika i zainteresiranih strana.

U sklopu gore navedenih aktivnosti, koje su provedene u potpunosti, zadovoljeni su svi zahtjevi norme ISO 27001:2013 koji se odnose na sljedeće kategorije informacijske sigurnosti:

- Politika informacijske sigurnosti,
- Organizacija informacijske sigurnosti,
- Sigurnost ljudskih resursa,
- Upravljanje informacijskom imovinom,
- Kontrola pristupa,
- Kriptografija,
- Fizička sigurnost i sigurnost okruženja,
- Operacijska sigurnost,
- Sigurnost komunikacija,
- Nabava, razvoj i održavanje sustava,
- Odnosi s dobavljačima,
- Upravljanje incidentima informacijske sigurnosti,
- Aspekti informacijske sigurnosti kontinuiteta poslovanja i
- Usklađenost sa zakonima Republike Hrvatske i legislativom Europske Unije.

U sljedećem razdoblju Politika informacijske sigurnosti VSITE-a usmjerena je na

- stalno poboljšavanje svih kategorija informacijske sigurnosti i kontinuirani razvoj sustava upravljanja informacijskom sigurnosti (ISMS-a) VSITE-a u skladu sa zahtjevima norme ISO 27001:2013,
- podizanja kulture kvalitete i razumijevanje načela informacijske sigurnosti u studenata,
- održavanje kontinuiteta procesa visokog obrazovanja na području informacijskih tehnologija i kontinuiteta poslovanja VSITE-a kao privatne visoke škole koja djeluje u vrlo dinamičnom okruženju,
- razumijevanje i ispunjavanje potreba i očekivanja studenata, nastavnika i drugih zainteresiranih strana, te
- daljem razvoju integriranog sustava upravljanja VSITE-a.

## 2. Osnovne značajke politike upravljanja informacijskom sigurnosti VSITE-a

VSITE Politikom informacijske sigurnosti ukazuje na prihvatljive i neprihvatljive obrasce ponašanja i utvrđuje nositelje zadataka u provedbi politike i odgovornost za njeno neprovođenje. Edukacija korisnika bit će prva mjera u provođenju politike, prvenstveno radi razumijevanja suštine načela informacijske sigurnosti i njihovog poštivanja bitnih ne samo za održavanje kontinuiteta procesa obrazovanja i poslovanja, već i radi usvajanja prihvatljivih obrazaca ponašanja i djelovanja budućih inženjera i stručnih specijalista informacijskih tehnologija.

Inženjeri i stručni specijalisti informacijskih tehnologija po završetku stručnog studija na VSITE-u djelovat će u poslovnom svijetu u kojemu su politike informacijske sigurnosti vrlo restriktivne t. j. sve je zabranjeno, osim onog što je izričito dozvoljeno. VSITE je dio akademske zajednice koja je pripada otvorenoj kulturi, okrenutoj prema komuniciranju, istraživanju, neprekidnom učenju i osobnom razvoju svih njezinih pripadnika. Stoga je i politika informacijske sigurnosti VSITE-a liberalnija i ostavlja pojedincima više slobode nego u drugim sustavima, ali ih istovremeno čini osobno odgovornijima prema ostalima.

Težište politike informacijske sigurnosti VSITE-a jest i bit će na obrazovanju, a ne na restrikcijama i sankcioniranju. No, pravila postupanja s povjerljivim informacijama, tuđim intelektualnim vlasništvom i informacijskom imovinom VSITE-a stroga su kao i u poslovnom svijetu i svako odstupanje od tih pravila bit će strogo sankcionirano u skladu s pravilnicima o

stegovnoj odgovornosti zaposlenika i studenata, jer akademske slobode nikog ne stavljaju iznad zakona, morala i pravila pristojnog ponašanja.

### 3. Dužnosti korisnika informatičkih usluga VSITE-a

Korisnici informatičkih usluga VSITE-a su studenti, nastavno i nenastavno osoblje VSITE-a koje se u svom radu i učenju koristi računalnom opremom i drugim informacijskim resursima VSITE-a.

Korisnici ne odgovaraju za ispravan i neprekidan rad računalne i mrežne opreme, niti za instalaciju i konfiguraciju softvera.

Svaki korisnik treba znati koja su njegova prava u korištenju informatičkih usluga VSITE-a i koja je njegova uloga u poboljšavanju sustava upravljanje informacijskom sigurnosti VSITE-a,

Osnovne dužnosti korisnika su:

- Pridržavati se utvrđenih pravila prihvatljivog korištenja informacijskih resursa VSITE-a i CARNeta kojeg je član i VSITE. To podrazumijeva da korisnici ne smiju koristiti prijenosna računala koje su dobili od VSITE-a i druge mobilne uređaje (pametne telefone, tablete) za aktivnosti koje nisu u skladu s važećim zakonima, etičkim normama i pravilima informacijske sigurnosti VSITE-a i CARNeta;
- Koristiti, čuvati i mijenjati zaporke u skladu s utvrđenim pravilima VSITE-a,
- Odmah prijaviti sigurnosne incidente kako bi se što prije riješili na e-mail adresu [kvaliteta@vsite.hr](mailto:kvaliteta@vsite.hr) i
- Čuvati svoje podatke i dokumente i izrađivati njihove sigurnosne kopije na prijenosniku koji su dobili od VSITE-a (backup).

### 4. Instalacija i licenciranje softvera

Za instalaciju i licenciranje softvera potrebnog za rad i učenje odgovorna je informatička služba VSITE-a. Ako korisnik za svoj rad i učenje treba neki softver, može prijedlog za njegovu nabavu uputiti informatičkoj službi VSITE-a na e-mail adresu [kvaliteta@vsite.hr](mailto:kvaliteta@vsite.hr) koja će zahtjev riješiti u skladu s utvrđenim radnim procedurama i o njegovom rješavanju obavještavati predlagatelja.

Korisnici trebaju brinuti za stalnu nadogradnju antivirusnog softvera i ostalih programskih proizvoda koje su dobili zajedno s prijenosnikom.

Korištenje ilegalnog softvera je zabranjeno, jer povredom prava intelektualnog vlasništva VSITE trpi moralnu i materijalnu štetu. Informatička služba provodi kontrole korištenja tuđeg intelektualnog vlasništva na opremi VSITE-a i pokreće stegovni postupak protiv korisnika koji koristi tuđe intelektualno vlasništva bez izričitog odobrenja njegova vlasnika (prava korištenja intelektualnog vlasništva se prenose samo temeljem pravovaljanog ugovora).

### 5. Fizička sigurnost

VSITE koristi prostor I Tehničke škole Tesla i dijelom prostor X Gimnazije „Ivan Supek“ koje brinu o fizičko-tehničkoj sigurnosti zgrade u Klaićevoj 7, te su svi studenti i cjelokupno nastavno i nenastavno osoblje VSITE-a dužni pridržavati se kućnog reda najmodavca prostora. To znači poštivati odredbe Pravilnika o uporabi učionica kojim je, u cilju zaštite informacijskih resursa VSITE-a, uređen način uporabe učionica, prava pristupa zaštićenim područjima i sigurnim zonama te rukovanje s ključevima prostorija.

## 6. Odnosi s dobavljačima

Odnosi s dobavljačima računalne i mrežne opreme reguliraju se ugovorom koji sadrže odredbe o kvantitativnom i kvalitativnom prijemu opreme i kriterijima koji se odnose na informacijsku sigurnost.

Ugovori s dobavljačima sadrže odredbe o zaštiti povjerljivih informacija i intelektualnog vlasništva VSITE-a, što uključuje potpisivanje izjava o prihvaćanju Politike informacijske sigurnosti i o čuvanju povjerljivih informacija i intelektualnog vlasništva VSITE-a.

Odnosi s pružateljima usluga reguliraju se ugovorom koji sadrže i odredbe koje se odnose na fizičku sigurnost. VSITE će uskratiti pravo ulaska u zaštićeni prostor i pristup informacijskoj imovini osobama koje nisu na popisu ovlaštenih djelatnika dobavljača, koji je sastavni dio ugovora.

VSITE provodi postupak kvalifikacije dobavljača koji osim kriterija cijene robe i usluga, rokova isporuke i pouzdanosti u isporuci ugovorene robe i usluga, sadrže i kriterij informacijske sigurnosti koji se ocjenjuje i po broju sigurnosnih incidenata koje su izazvali.

Dobavljači imaju pravo izmjene i dopune ove politike.

## 7. Osiguranje kontinuiteta procesa obrazovanja i poslovanja VSITE-a

Da bi se osigurao kontinuitet procesa obrazovanja i poslovanja VSITE-a potrebno je sačuvati podatke i u slučaju prirodnih katastrofa, požara i drugih nezgoda, zatajenja hardvera i softvera, te ljudskih grešaka. VSITE redovito izrađuje više rezervnih kopija svih vrijednih informacija i konfiguraciju softvera koje se čuvaju na različitim mjestima.

Za osiguranja kontinuiteta poslovanja utvrđene su procedure za oporavak kritičnih sustava koje provode odgovorne osobe ili u slučaju njihove spriječenosti druge ovlaštene stručne osobe.

Upotrebljivost rezervnih kopija podataka redovno se provjerava, a po planu se izvode vježbe oporavka sustava koje se izvode na rezervnoj opremi (ne izvode se na produkcijskim računalima).

## 8. Nadzor informacijskih sustava

VSITE ima pravo nadzora nad instaliranim softverom i podacima pohranjenim na umreženim računalima i kontrolirati načinom korištenja računala. Nadzor provode osobe koje je ovlastio dekan VSITE-a, koje su dužne poštivati privatnost i osobnost korisnika i njihovih podataka. U slučaju da je korisnik prekršio pravila sigurnosne politike, ne osigurava se povjerljivost informacija otkrivenih u istrazi i one se mogu koristiti u stegovnom ili sudskom postupku.

Nadzor se provoditi radi osiguranja integriteta, povjerljivosti i dostupnosti informacija i informacijskih resursa VSITE-a, provođenja istrage u slučaju sigurnosnog incidenta i kontrole korištenja informacijskih resursa VSITE u skladu s ovom politikom.

Korisnici su dužni pomoći osobama ovlaštenim za nadzor informacijskih sustava, pružiti im sve potrebne informacije i omogućiti im pristup njihovoj opremi radi provedbe nadzora.

Korisnici koji se ne pridržavaju sigurnosnih pravila CARNeta i time nanese štetu CARNetu ili njegovima članicama, ovlaštene osobe CARNeta ili VSITE-a uskratit će pristup CARNetu i njegovim resursima, a time i informacijskim resursima VSITE-a. To znači da korisnik neće moći ispunjavati svoje nastavničke, odnosno studentske obveze što dovodi, nakon provedenog stegovnog postupka, do raskida ugovora o radu, ugovora o sudjelovanju u nastavi, odnosno ugovora o studiranju.

## 9. Prihvaćanje politike

Politika informacijske sigurnosti VSITE-a dostavlja se studentima, nastavnom i nenastavnom osoblju, partnerima i drugim zainteresiranim stranama koji imaju pravo predlaganja njenog poboljšanja.

Prije potpisivanja ugovora VSITE upoznaje drugu ugovornu stranu s ovom politikom. Sastavni dio ugovora je potpisana izjava o prihvaćanju politike informacijske sigurnosti VSITE-a.

## 10. Ostvarivanje ciljeva sustava upravljanja informacijskom sigurnosti

Glavni cilj ostvarivanja politike informacijske sigurnosti VSITE-a u akademskoj godini 2014/2015. je potpuna implementacija sustava upravljanja informacijskom sigurnosti te će sve aktivnosti rukovodstva i informatičke službe biti usmjerene na

- uspostavu redovnih mjerenja i praćenje ključnih indikatora performansi,
- primjenu redovnih analiza svih kategorija korisnika i praćenje njihovih pristupnih prava,
- ocjenjivanje zadovoljstva studenata VSITE-a s pruženim uslugama i
- rješavanje svih sigurnosnih incidenata u vremenskom periodu od 24h.

Na temelju analize ostvarivanja ovih ciljeva i ostalih elemenata politike informacijske sigurnosti, kao i ostalih aktivnosti na unapređenju integriranog sustava upravljanja VSITE utvrdit će se ciljevi sustava upravljanja informacijskom sigurnosti VSITE za akademsku godinu 2015/2016. Koje treba realizirati u skladu s utvrđenom politikom informacijske sigurnosti VSITE-a.

Datum: 22.07.2015.

D E K A N

Dr.sc. Milorad Nikitović, v. pred.