

KVALITETA u informatici

Zlatko Švigir, direktor
ALTIN USLUGE d.o.o.

Sadržaj

- O kvaliteti općenito
- Osnovni princip upravljanja sustavima kvalitete
- ISO 9001 Upravljanje sustavom kvalitete
- ISO 27001 Informacijska sigurnost
- ISO 20000 Upravljanje IT uslugama
- Ostale norme
- Integrirano upravljanje kvalitetom
- Zaključak

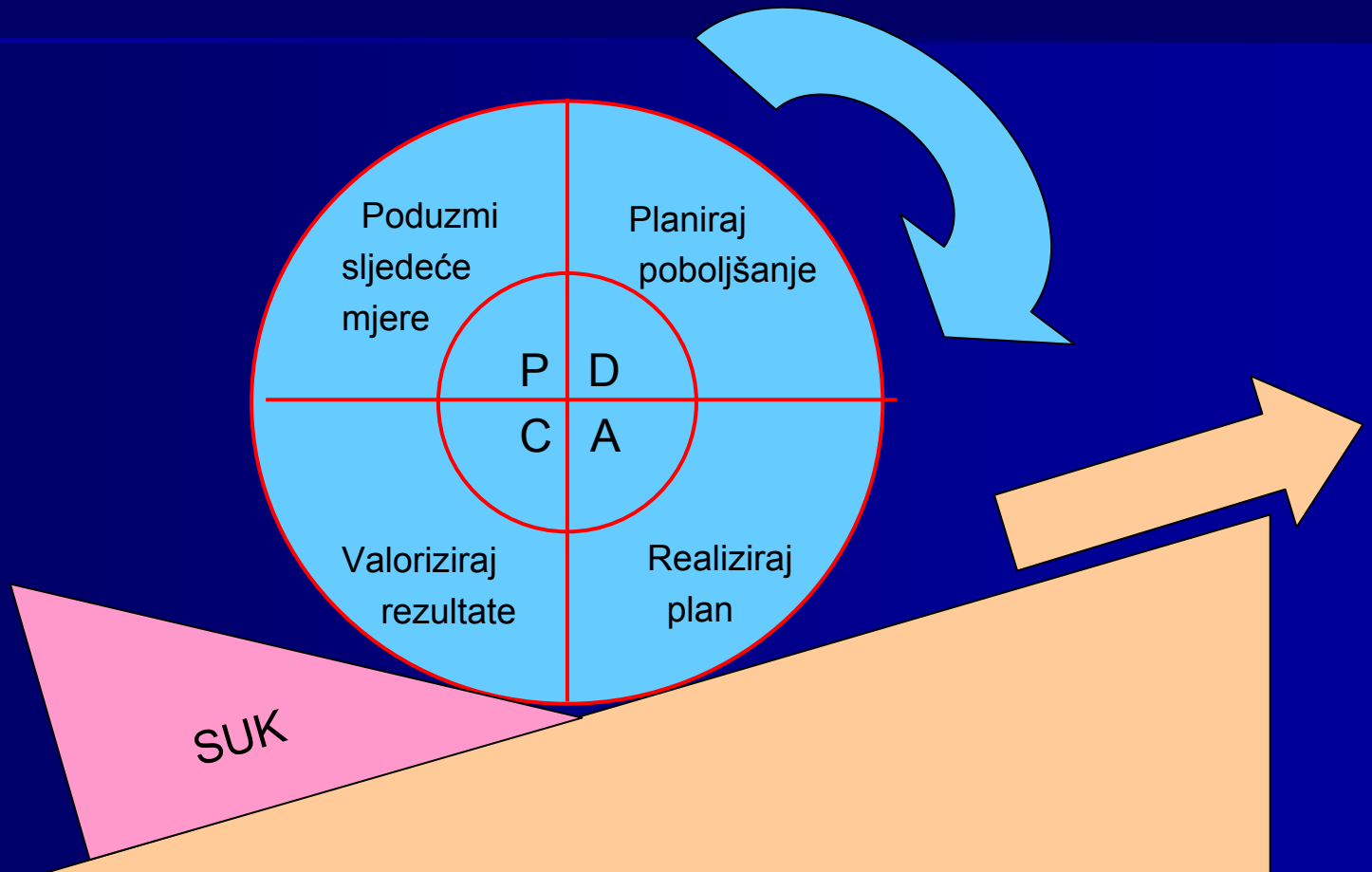
O kvaliteti općenito

- o Kvaliteta je vrlo subjektivna kategorija
- o Kvaliteta je “stupanj u kojem skup svojstvenih značajki zadovoljava zahtjeve” (ISO 9001:2000)
- o Zadovoljstvo kupca je njegova predodžba o stupnju u kojem su zadovoljeni njegovi zahtjevi, ali i očekivanja

Princip upravljanja sustavima kvalitete

- **Sustav upravljanja je sustav za utvrđivanje politike i ciljeva te njihovog dostizanja**
- **Neprekidno poboljšavanje (CQI) je stalni rad na povećanju sposobnosti zadovoljenja zahtjeva**
- **Preventivna radnja je radnja kojom se uklanjaju uzroci moguće nesukladnosti ili drugih mogućih neželjenih situacija**
- **Korektivna radnja je radnja kojom se uklanjaju uzroci utvrđene nesukladnosti i sprečava njena ponovna pojava**

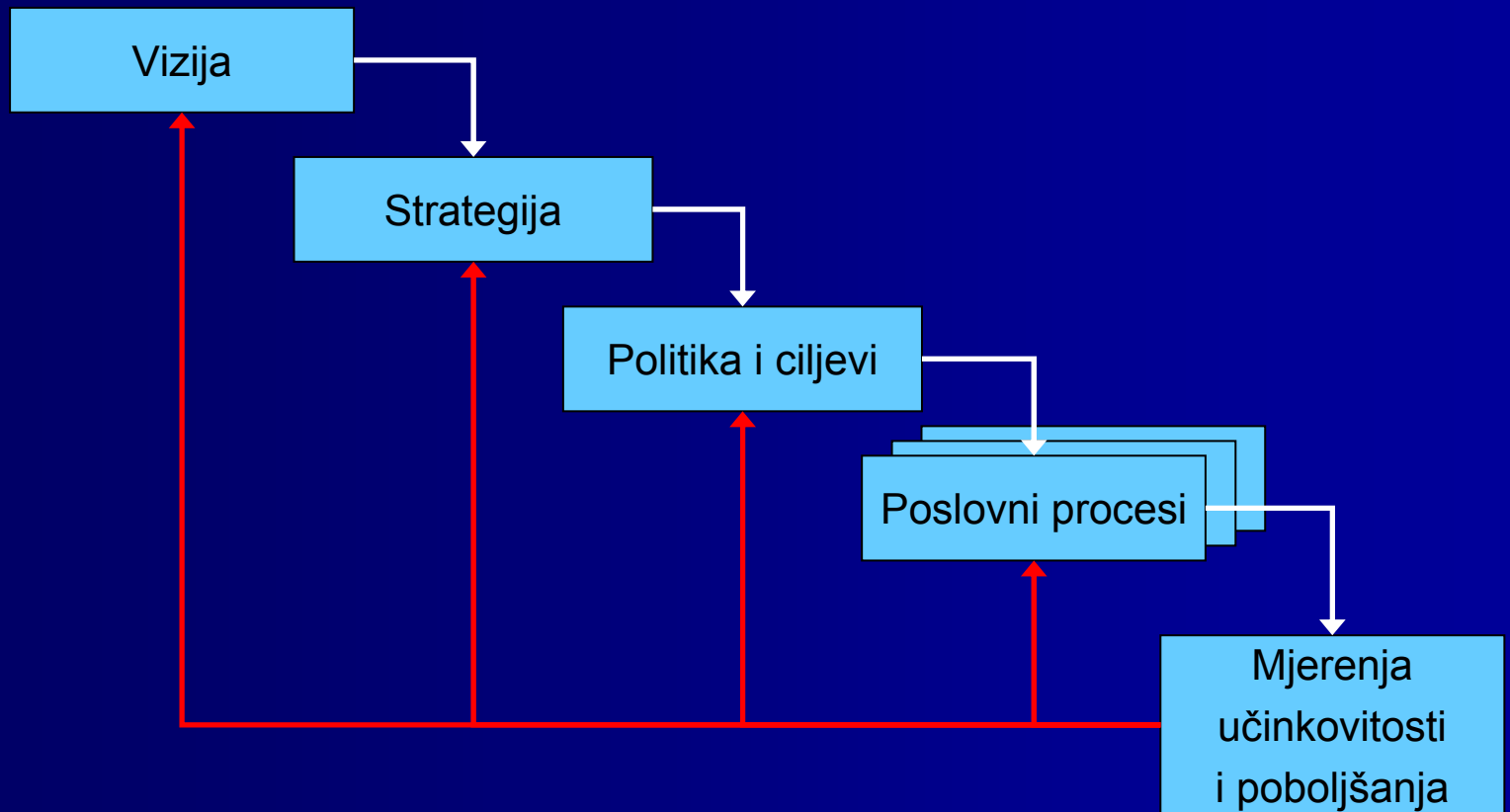
P-D-C-A (Demingov krug)



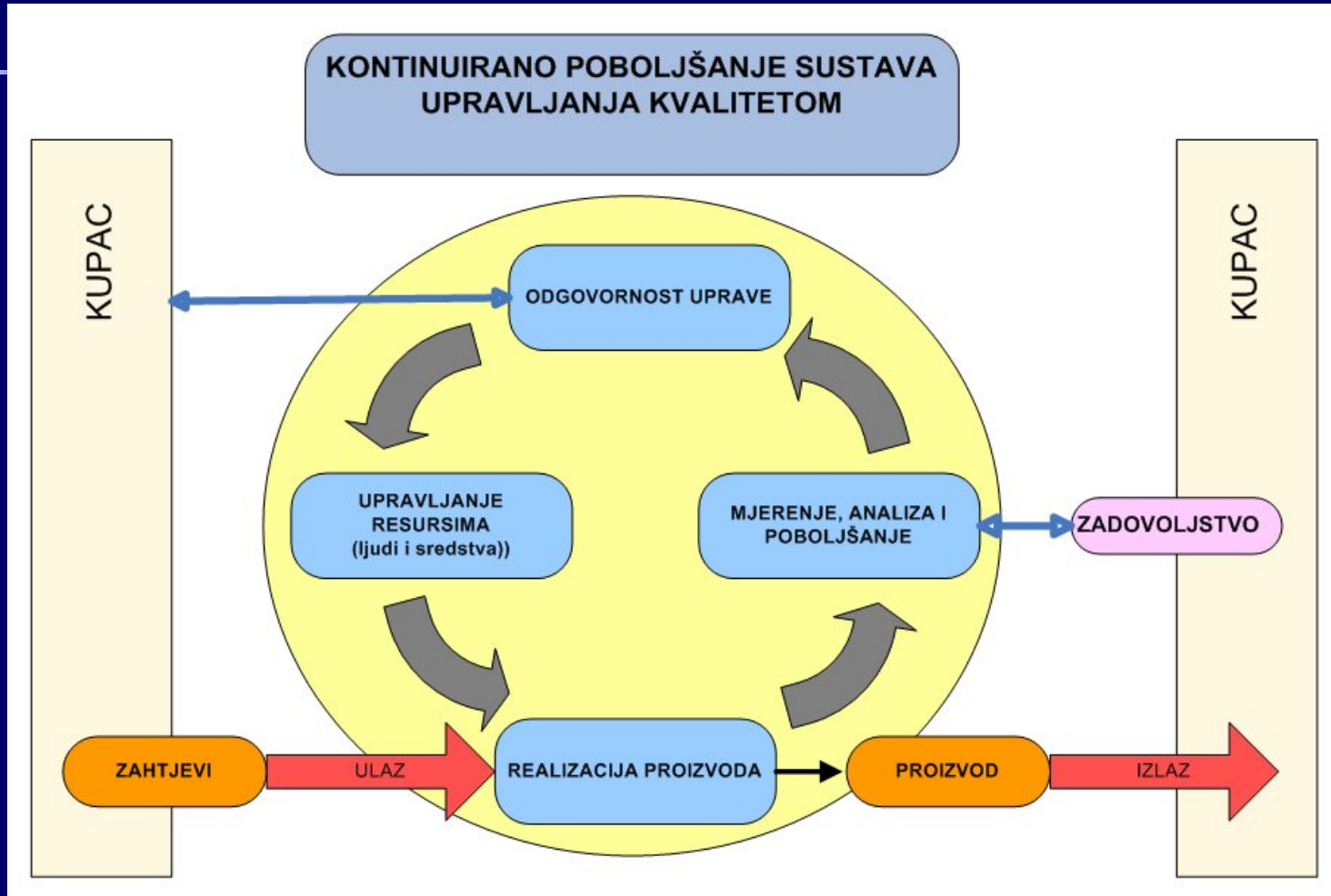
Sustav upravljanja kvalitetom

- **Okvir za učinkovito upravljanje poslovanjem**
- **Alat za upravljanje rizikom**

Sustav upravljanja kvalitetom (2)



ISO 9001 Sustav upravljanja kvalitetom



ISO 9001 Sustav upravljanja kvalitetom (2)

- **Usmjerenost na kupca (svrha postojanja)**
- **Vodstvo (jedinstvo ciljeva i usmjerenja)**
- **Uključivanje ljudi (srž organizacije)**
- **Procesni pristup (povećanje efikasnosti)**
- **Sustavni pristup (interakcija između procesa)**
- **Kontinuirano unapređenje sustava**
- **Činjenični pristup odlučivanju**
- **Obostrano korisni odnosi s dobavljačima**

ISO 9001 Sustav upravljanja kvalitetom (3)

- **ISO 9001 – osnovni zahtjevi**
- **ISO 9004 – unapređenje sustava**
- **ISO 90003 – smjernice za IT organizacije (razvoj i prodaja softvera, pružanje podrške)**
- **ISO 10006 – smjernice za upravljanje projektima**

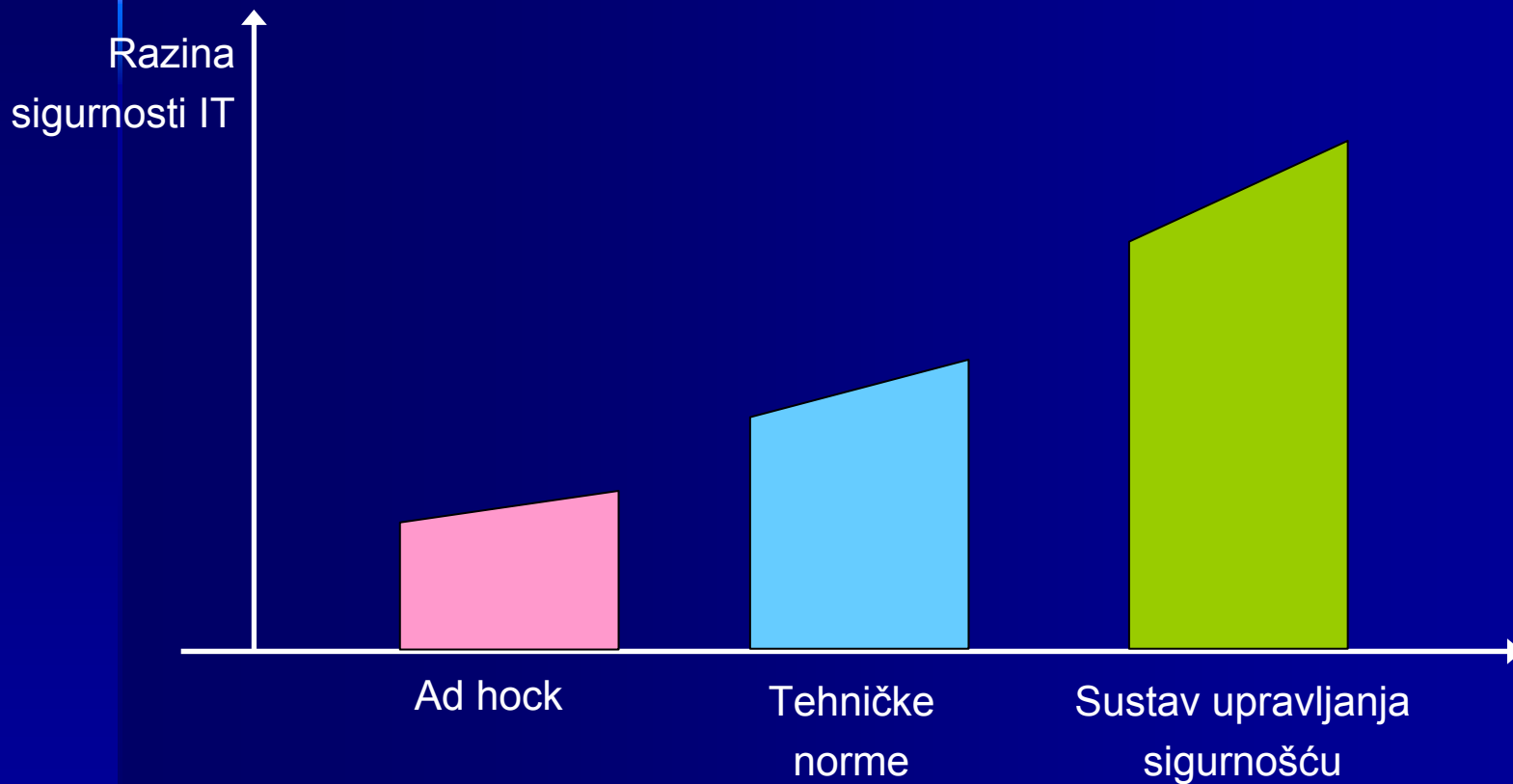
ISO 27001 Informacijska sigurnost

- o **Statistika napada na IS korisnika**
 - o 90% detektiranih sigurnosnih upada u sustave
 - o 80% potvrđenih financijskih gubitaka
 - o 40% napada izvana
 - o 66% tvrtki doživjelo upade malicioznog koda
 - o Sigurnosni upadi nanose štetu veću od 1,5B USD / god
- o **Gubici su vrlo realni**
- o **Izrazito visok stupanj rizika**

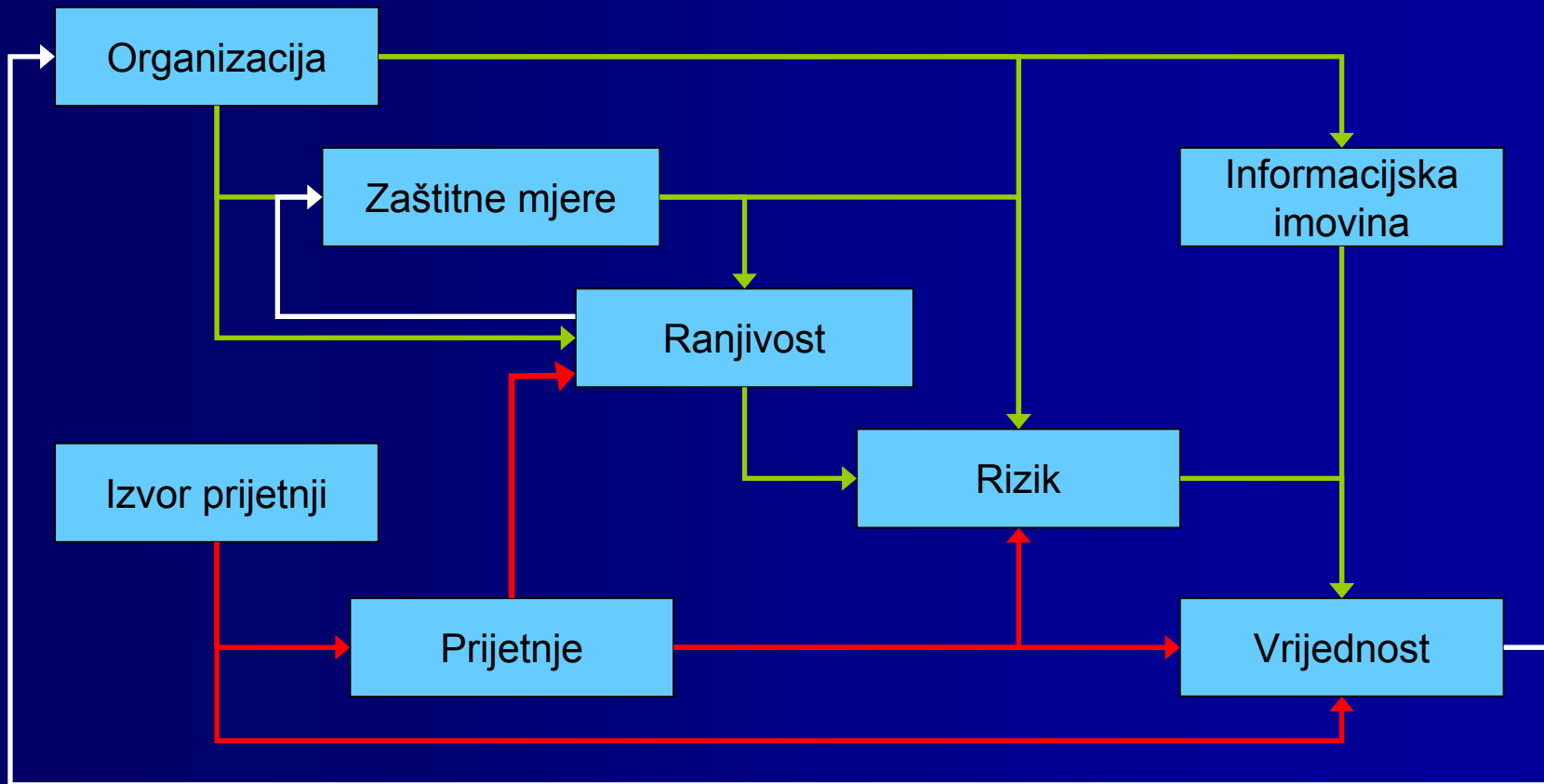
ISO 27001 Informacijska sigurnost (2)

- o **Teorija ledenog brijega**
 - o Prijavi se svega 15% napada
- o **Ostali napadi**
 - o Prođu nezapaženo uglavnom radi niske kvalitete kontrolnih mehanizama
 - o Rješavanje “u tišini”
 - o Uočeni napadi prolaze bez reakcije

ISO 27001 Informacijska sigurnost (3)



ISO 27001 Informacijska sigurnost (4)



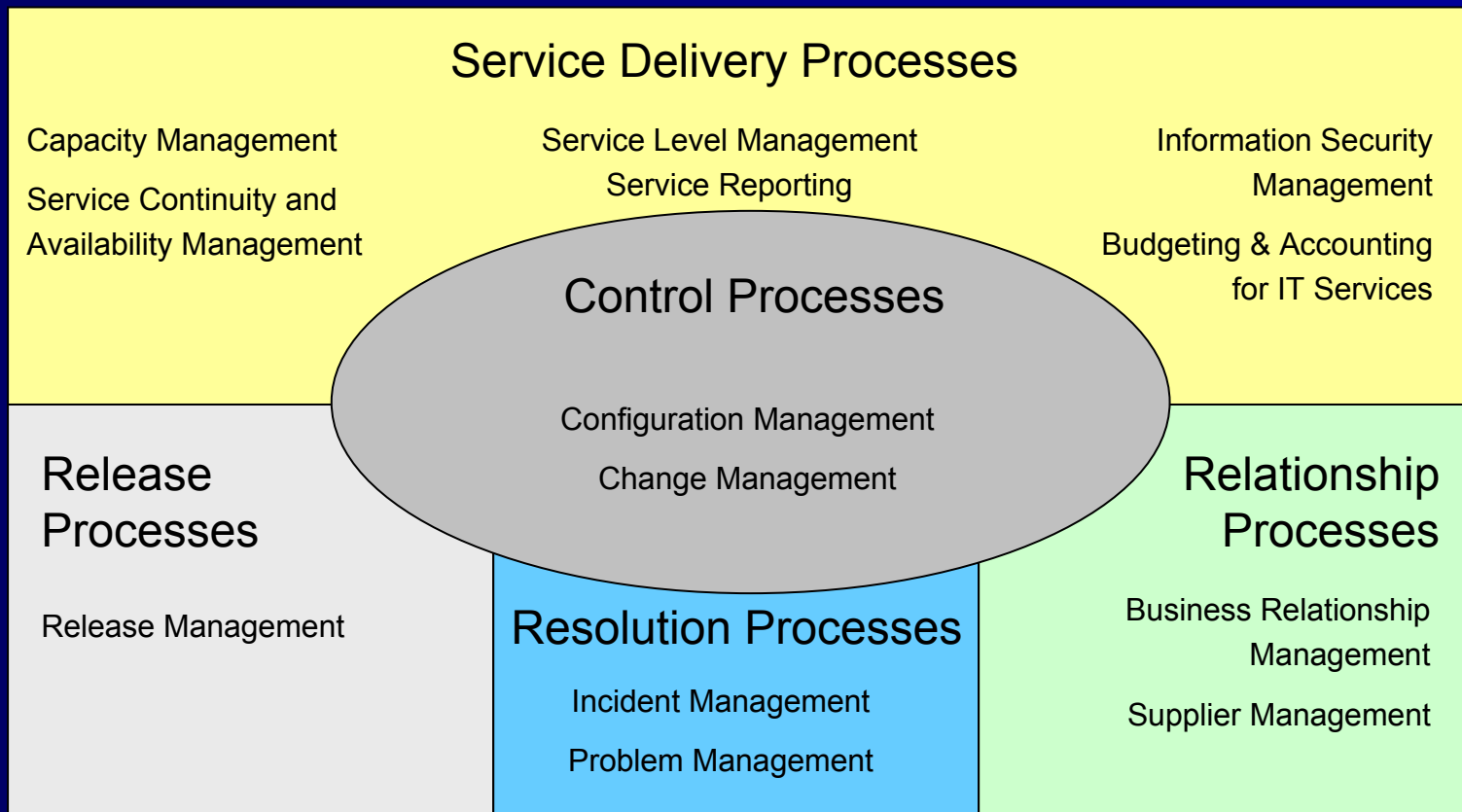
ISO 27001 Informacijska sigurnost (5)



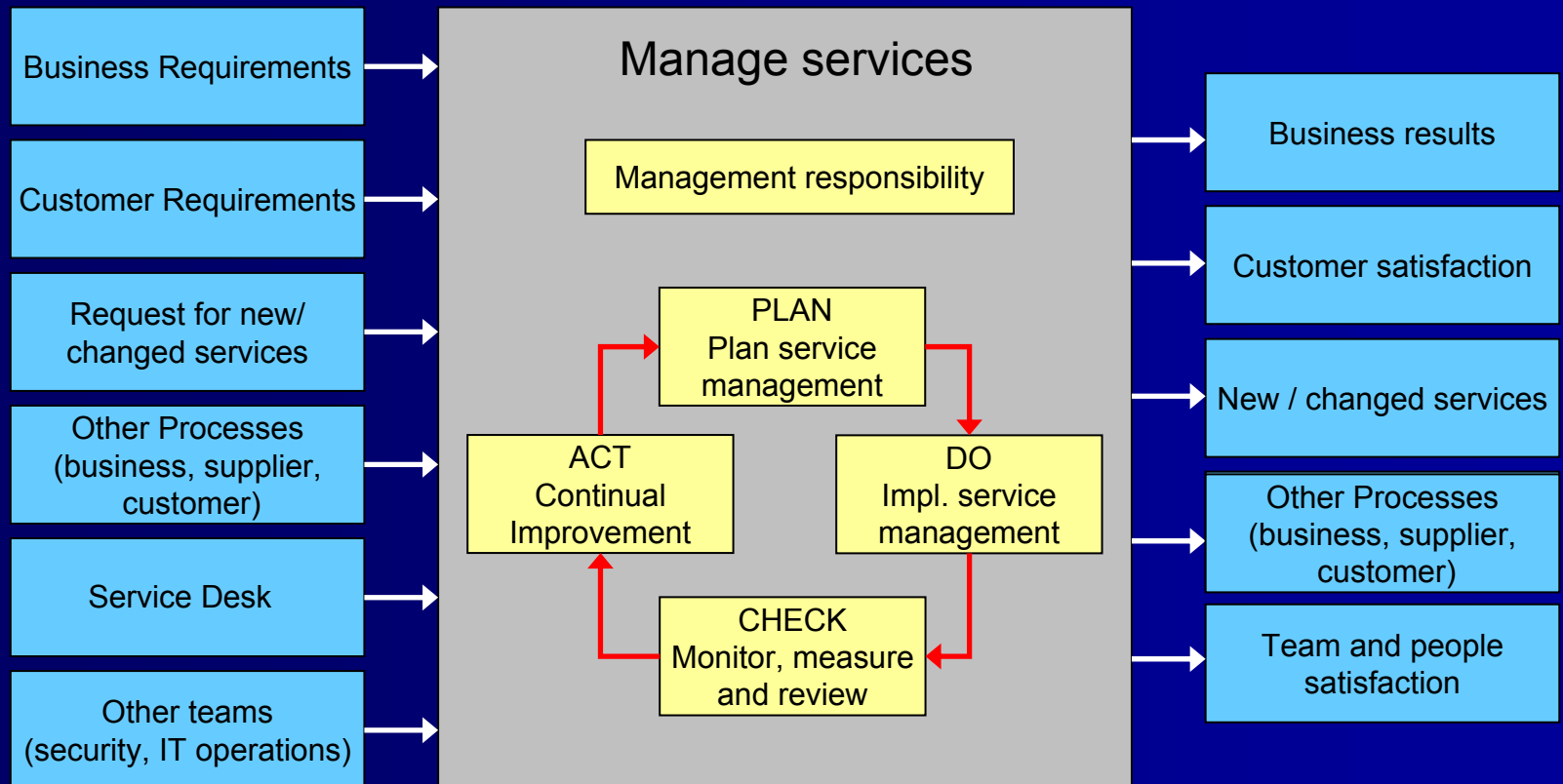
ISO 20000 Upravljanje IT uslugama

- **Ishodište u ITIL 2**
- **BS 15000**
- **ISO 20000-1 Zahtjevi**
- **ISO 20000-1 Preporuke i smjernice**

ISO 20000 Upravljanje IT uslugama (2)



ISO 20000 Upravljanje IT uslugama (3)



ISO 14001 Upravljanje okolišem

- **Strukturirani sustav upravljanja i nadzor međudjelovanja organizacije i okoliša**
- **Osigurava provedbu zahtjeva i propisa**
- **Pomaže razumnom planiranju i postavljanju prioriteta za poboljšavanja u okolišu**
- **Vodi prema učinkovitom i ekonomičnom upravljanju utjecajima na okoliš**
- **Poboljšava stavove i učinkovitost zaposlenika (zaposlenici su odgovorni prema okolišu)**

OHSAS 18001 Sigurnost i zaštita na radu

- **Uspostavlja sustav upravljanja radi eliminacije ili smanjenja na najmanju mjeru rizika za svoje zaposlenike (i ostale zainteresirane stranke) koji mogu biti izloženi rizicima povezanim s djelatnošću organizacije**
- **Osigurava provedbu zahtjeva i propisa**

Ostale ISO norme

- **ISO 15288 Upravljanje životnim ciklusom proizvoda**
- **ISO 22000 Zaštita hrane (HACCP)**
- **ISO 26000 Socijalna odgovornost**
- **ISO 17025 Akreditacija ispitnih laboratorija**
- **.....**

Integrirano upravljanje kvalitetom

- o **Zajednički elementi**
 - o Ocjena Uprave
 - o Interni audit
 - o Osposobljavanje resursa
 - o Upravljanje zapisima
 - o Mjerenje i analiza rezultata
 - o Korektivne mjere
 - o Preventivne mjere

- o **Integrirano upravljanje ciljevima**

Zaključak

- **Pitanje kvalitete više ne postoji; to je samo pitanje odluke kada i na koji način uspostaviti sustav kvalitete prema nekoj od normi**
- **Certificiranje (provjeru) vrši neovisno tijelo**
- **Osigurava se međunarodna prepoznatljivost**
- **Osigurava se sukladnost zakonima i propisima**
 - IAS, Basel II, SOX
- **Povećava učinkovitost organizacije**

Pitanja ??

Kontakt:

ALTIN USLUGE d.o.o.
Fallerovo šetalište 22
10000 ZAGREB

Tel: 01 3655 040

Fax: 01 3655 041

info@altin-usluge.hr

www.altin-usluge.hr