



# PRIRUČNIK SUSTAVA KVALITETE

(ISO 9001:2008)



## 1. VELEUČILIŠTE VELIKA GORICA

### 1.1. O Veleučilištu

Veleučilište Velika Gorica je privatna visokoobrazovna ustanova koja provodi **pet različitih stručnih studija i tri stručna specijalistička diplomatska studija.**

Veleučilište Velika Gorica (u daljnjem tekstu: Veleučilište) doprinosi razvoju sustava obrazovanja u Republici Hrvatskoj. Potrebu za obrazovanjem određenih kadrova pokazuje konstantno praćenje tržišta ljudskih potencijala gdje je ustanovljen nedostatak stručnjaka pojedinih struka zbog čega se na Veleučilištu provode jedinstveni stručni i specijalistički stručni studiji. Prema broju upisanih studenata, u usporedbi s državnim veleučilištima takvog tipa, Veleučilište Velika Gorica spada među prvih pet u Hrvatskoj. Veleučilište Velika Gorica osigurava polaznicima stjecanje stručnog znanja koja će im, izlaskom na tržište rada, osigurati zapošljavanje i napredovanje u poslu, kao i cjeloživotno usavršavanje.

### 1.2. Djelatnost Veleučilišta

Djelatnosti Veleučilišta definirane su Statutom Veleučilišta Velika Gorica od 19. prosinca 2008. i Rješenjem Trgovačkog suda u Zagrebu (MBS 080465916) od 24. srpnja 2009. god. Sustav upravljanja kvalitetom opisan Priručnikom kvalitete odnosi se na izvođenje stručnih dodiplomskih studija i specijalističkih diplomatskih studija iz područja tehničkih znanosti koje se odnose na djelatnost nastavnog procesa.

Stručni studiji Veleučilišta su:

1. Održavanje računalnih sustava (Dopusnica MZOŠ, Klasa: UP/I-602-04/05-16/235, Urbroj: 533-07-05-2)
2. Upravljanje u kriznim uvjetima (Dopusnica MZOŠ, Klasa: UP/I-602-04/05-16/236, Urbroj: 533-07-05-2)
3. Održavanje zrakoplova (Dopusnica MZOŠ, Klasa: UP/I-602-04/05-16/465, Urbroj: 533-07-05-2)
4. Održavanje motornih vozila (Dopusnica MZOŠ, Klasa: UP/I-602-04/05-16/456, Urbroj: 533-07-05-2)
5. Očna optika (Dopusnica MZOŠ, Klasa: UP/I-602-04/06-13/00024, Urbroj: 533-07-07-0006)

Specijalistički studiji Veleučilišta su:

1. Upravljanje logističkim sustavima i procesima (Dopusnica MZOŠ, Klasa: UP/I-602-04/08-13/00093, Urbroj: 533-07-09-0004)
2. Krizni menadžment (Dopusnica MZOŠ, Klasa: UP/I-602-04/08-13/00094, Urbroj: 533-07-09-0004)
3. Informacijski sustavi (Dopusnica MZOŠ, Klasa: UP/I-602-04/08-13/00092, Urbroj: 533-07-09-0004)

Trajanje studija i zbroj ECTS bodova za studije iznosi:

- za stručni i specijalistički studij (3+1): 180+60 = 240 ECTS bodova
- za stručni i specijalistički studij (3+2): 180+120 = 300 ECTS bodova.

Provođenje redovitih i izvanrednih stručnih i specijalističkih studija sukladno je bolonjskoj deklaraciji i Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (NN 123/03, 198/03, 105/04 i 174/04).

### 1.3. Ustrojstvo Veleučilišta

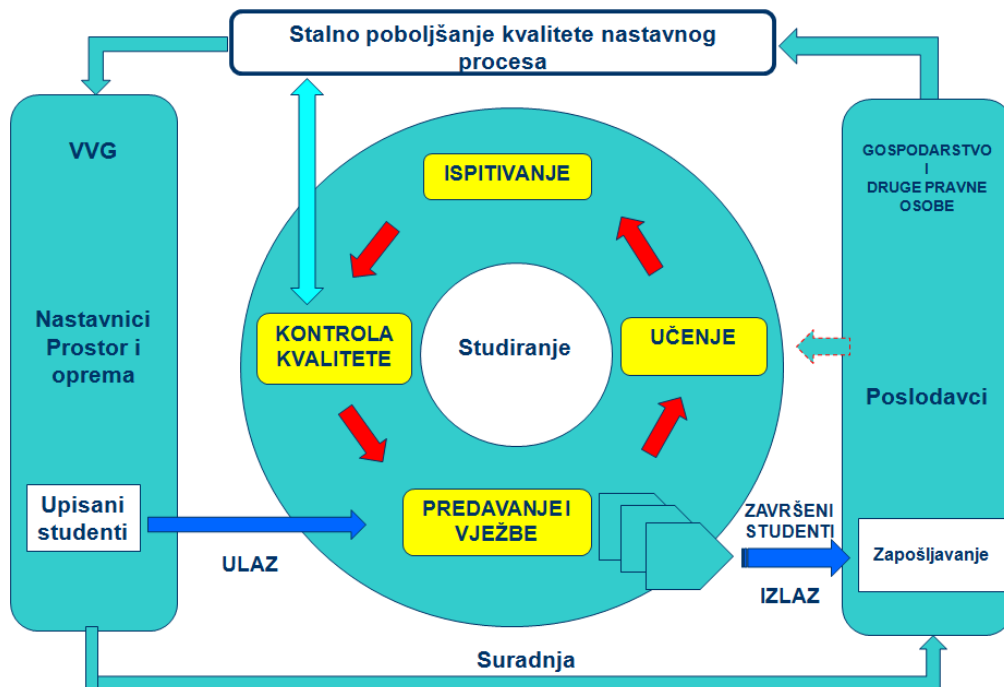
Ustrojstvo Veleučilišta definirano je Statutom Veleučilišta i Pravilnikom o ustrojstvu.

## 2. PROCESNI PRISTUP

Međudjelovanje procesa opisano je Statutom Veleučilišta.

## 3. PODRUČJE PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Sustav upravljanja kvalitetom primjenjuje se na djelatnost nastavnog procesa Veleučilišta.



Slika 1. Model nastavnog procesa

## 4. SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

### 4.1. Opći zahtjevi

Veleučilište je uspostavilo te primjenjuje i osigurava sustav kvalitete prema normi ISO 9001:2008., što je opisano kroz ovaj Priručnik.

Djelotvornost sustava stalno se poboljšava primjenom kriterija definiranih ovim Priručnikom. Poboljšavanje se prati periodičkim ocjenama Uprave i stalnom analizom stanja i usavršavanja.



Veleučilište Velika Gorica je:

- a) prepoznalo i dokumentiralo procese bitne za sustav kvalitete, opisujući ih kroz pripadne postupke na način da su postupci razumljivi, mogu se lako primijeniti, upravljati i poboljšavati;
- b) ustvrdilo slijed i interakciju procesa na način da su definirani osnovni i pomoćni procesi, a kroz Priručnik i pripadne postupke precizirana je njihova veza;
- c) svaki proces prati odgovarajućim postupkom ili uputom koji sadrže ili navode kriterij i metode za učinkovito djelovanje i kontrolu procesa;
- d) osigurava sredstva i informacije koji su nužni za provođenje i nadziranje procesa putem mrežnih stranica Odsjeka za kvalitetu, javnih predavanja o kvaliteti, organizacijom info dan te izradom promo materijala i info letaka;
- e) nadzire, mjeri i analizira procese kroz aktivnosti propisane samim postupkom ili analizom podataka (statistikama) ili internom provjerom (internim auditom);
- f) poduzima potrebne mjere za ostvarivanje planiranih rezultata kao i stalnog poboljšanja procesa.

## 4.2. Zahtjevi za dokumentacijom

### 4.2.1. Općenito

Dokumentacija sustava kvalitete Veleučilišta navedena je u Prilogu I ovog Priručnika.

### 4.2.2. Priručnik za kvalitetu

Sustav kvalitete opisan Priručnikom izrađen je na temelju zahtjeva sadržanih u međunarodnoj normi ISO 9001:2008.

U Priručniku kvalitete opisani su ciljevi i politika kvalitete, organizacijska struktura, odgovornosti, način provođenja svih zahtjeva sustava kvalitete postavljenih normom ISO 9001:2008 te mjere za dokumentiranje i nadzor sustava.

U cilju jasnog uvida u obveze i nadležnosti na nivou ključnih aktivnosti i pojedinih procesa rada kreiran je sumarni pregled u obliku Matrice odgovornosti koja je sastavni dio ovog Priručnika u obliku Priloga II.

Dekan Veleučilišta određuje voditelja Odsjeka za kvalitetu koji je odgovoran za primjenu ovog priručnika i povjerenstvo za osiguranje sustava kvalitete.

Odobrenje za uporabu Priručnika potvrđuje potpisom dekan Veleučilišta.  
Kopije Priručnika kvalitete izdaju se kao kontrolirane i nekontrolirane kopije.

Kontrolirane kopije podložne su izmjenama i izdaju se:

- unutar Veleučilišta,
- izvan Veleučilišta, na poseban zahtjev suradnika Veleučilišta, koju odobrava dekan.

Kontrolirane kopije Priručnika izdane izvan Veleučilišta su numerirane. Njihovo izdavanje se registrira u Listi distribucije Priručnika. U svim drugim slučajevima, s dopuštenjem dekana Veleučilišta, suradnicima mogu biti dostavljene kopije koje nisu podložne izmjenama (nekontrolirane kopije).



Priručnik kvalitete se kontinuirano ažurira. Revizije se označavaju navođenjem izmjena sukladno postupku Nadzor dokumenata i zapisa (PSK 42).

#### 4.2.3. Nadzor dokumenata

Upravljanje dokumentima sadrži sljedeće elemente:

- a) potvrđivanje prikladnosti dokumenata prije objavljivanja,
- b) pregled i ažuriranje kada je to potrebno te ponovno odobravanje dokumenata,
- c) osiguravanje označivanja promjena i statusa revizije dokumenta,
- d) osiguravanje dostupnosti relevantne verzije dokumenata,
- e) osiguravanje čitljivosti i prepoznatljivosti dokumenata,
- f) osiguravanje identifikacije i upravljanje raspodjelom dokumenata vanjskog podrijetla,
- g) sprječavanje nenamjenske uporabe zastarjelih dokumenata i njihovo primjereno označavanje.

Postupak izrade i oblikovanja dokumenata utvrđen je postupkom Nadzor dokumenata i zapisa (PSK 42).

#### 4.2.4. Nadzor zapisa

U zapise ubrajamo dokumente koji sadrže posredne i neposredne dokaze da procesi i aktivnosti Veleučilišta zadovoljavaju postavljene zahtjeve sustava upravljanja kvalitetom neovisno jesu li nastali unutar Veleučilišta ili su ih izdale vanjske institucije.

Pritom se zapisi mogu nalaziti na različitim vrstama medija, ovisno o mjestu nastajanja i namjeni.

Postupak izrade i oblikovanja dokumenata utvrđen je postupkom Nadzor dokumenata i zapisa (PSK 42).

Dobra praksa pohrane i arhiviranja podataka opisana je u Prilogu III ovog Priručnika.

## 5. ODGOVORNOST UPRAVE

### 5.1. Opredjeljenost uprave

Upravu predstavlja dekan Veleučilišta. Uprava dokazuje opredjeljenost primjenom i razvojem sustava upravljanja kvalitetom i stalnim poboljšanjem djelotvornosti:

- a) upoznavanjem zaposlenika i vanjskih suradnika o važnosti ispunjenja potreba i očekivanja studenata i drugih fizičkih i pravnih osoba kao i pridržavanja propisanih i zakonskih zahtjeva;
- b) uspostavljanjem politike kvalitete;
- c) osiguravanjem uspostavljanja ciljeva kvalitete na način da se politika i ciljevi kvalitete dokumentiraju te svi zaposleni budu upoznati s njima, a za iste utvrđuje i planira potrebna sredstva, rok i izvršitelje te vrši provjeru postignuća;
- d) provođenjem Uprave ocjene sustava upravljanja kvalitetom. Uprava će periodički analizirati ostvarenje politike i ciljeva kvalitete te djelotvornost uspostavljenog sustava upravljanja kvalitetom, kako bi pravovremeno djelovala s ciljem stalnog poboljšanja djelotvornosti i razvoja sustava upravljanja kvalitetom.



## 5.2. Usmjerenost na studenta

Uprava Veleučilišta prepoznaje i zadovoljava potrebe studenata i drugih fizičkih i pravnih osoba osiguravanjem visoke razine kvalitete nastavnog procesa i drugih usluga Veleučilišta. Usmjerenost na studenta osigurava se kontinuiranim praćenjem procesa nastave, kroz nadzor i mjerenje te provođenjem ankete o zadovoljstvu studenata. Kroz rad u Stručnom vijeću, Povjerenstvu za unutarnju prosudbu i Povjerenstvu za osiguravanje i provođenje kvalitete Uprava osigurava studentima preduvjete za izbor predstavnika Studentskog zbora i njegov stalni rad.

## 5.3. Politika kvalitete

Politika kvalitete postoji kao pojedinačni dokument.

## 5.4. Planiranje

### 5.4.1. Ciljevi kvalitete

Ciljevi kvalitete određeni su Strategijom Veleučilišta Velika Gorica. Temeljem strateškog cilja osiguranja sustava kvalitete nastavnog procesa, postavljeni su zadaci čije se izvršenje mjeri pokazateljima kvalitete.

### 5.4.2. Planiranje sustava upravljanja kvalitetom

Uprava Veleučilišta odgovorna je za usmjeravanje aktivnosti planiranja, definiranja i modeliranja procesa potrebnih za neometano funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom, nastavnog procesa te za djelotvorno i učinkovito postizanje postavljenih ciljeva. Sustav upravljanja kvalitetom podložan je analizi i promjenama kroz periodičku Upravinu ocjenu.

## 5.5. Odgovornosti, ovlasti i komuniciranje

### 5.5.1. Odgovornosti i ovlasti

Uprava Veleučilišta uspostavlja, održava i osigurava unutarnje ustrojstvo koje omogućuje djelotvornu provedbu svih procesa sustava upravljanja kvalitetom.

Ovlasti i odgovornosti definirane su Statutom Veleučilišta i Pravilnikom o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta.

### 5.5.2. Predstavnik Uprave za kvalitetu

Voditelj Odsjeka za kvalitetu uz redovna zaduženja ima ovlasti i odgovornosti koje uključuju:

- izgradnju, uspostavu, primjenu i održavanje sustava upravljanja kvalitetom;
- izvještavanje Uprave o rezultatima sustava upravljanja kvalitetom i potrebama za poboljšanjem;
- osiguravanje promicanja svijesti unutar organizacije o zahtjevima korisnika usluga i drugih zainteresiranih strana.



### 5.5.3. Komuniciranje

#### 5.5.3.1. Interno komuniciranje

Svrha internog komuniciranja je ostvariti protok podataka koji će osigurati pravovremenu i cjelovitu informaciju osobama zaduženima i odgovornima za poduzimanje aktivnosti temeljenih na informaciji, osigurati upoznavanje s politikom i ciljevima kvalitete kao i s učinkovitošću nastavnog procesa te omogućiti i poticati djelatnike na predlaganje ideja za poboljšanje sustava. Interno komuniciranje provodi se izravnim usmenim komuniciranjem, kolanjem podataka i dokumenata, korištenjem fiksne i mobilne telefonske i računalne mreže.

#### 5.5.3.2. Eksterno komuniciranje

Temeljno načelo eksterne komunikacije jest iznošenje istinitih i provjerljivih podataka od strane ovlaštenih osoba. Veleučilište relevantne podatke iznosi putem mrežnih stranica, medija, sudjelovanjem na smotrama, izradom različitih promo materijala, održavanjem „Dana otvorenih vrata“ i organizacijom stručnih skupova i konferencija.

### 5.6. Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava

#### 5.6.1. Općenito

Uprava veleučilišta najmanje jedanput godišnje provodi ocjenjivanje sustava upravljanja kvalitetom sa svrhom osiguravanja njegove neprekidne primjerenosti, prikladnosti i učinkovitosti u skladu s normom ISO 9001:2008. Zapis sadrži ocjenu sustava upravljanja kvalitetom na temelju analize sustava upravljanja kvalitetom i ocjene djelatnosti, otklanjanje nedostataka te potrebe za poboljšanjima, uključujući politiku i ciljeve kvalitete.

#### 5.6.2. Ulazni podaci preispitivanja

Pri ocjenjivanju sustava upravljanja kvalitetom uzima se u obzir:

- rezultati internih i eksternih audita;
- periodična izvješća o ocjeni kvalitete nastave (Izvešće izbora u nastavna zvanja, zapisnici sa sjednica Stručnog vijeća, Izvedbeni plan nastave, Raspored nastave, Raspored ispitnih rokova, Analiza uspješnosti nastavnog procesa);
- povratne informacije studenata (ankete, žalbe);
- status preventivnih i popravnih radnji;
- naknadne aktivnosti ranijih ocjena sustava;
- promjene koje bi mogle utjecati na sustav upravljanja kvalitetom (planiranje izmjena);
- preporuke za poboljšavanje.

#### 5.6.3. Izlazni podaci preispitivanja

Rezultati upravnice ocjene sustava uključuju odluke i radnje koje se odnose na:

- poboljšanje djelatnosti sustava upravljanja kvalitetom, nastavnog procesa i organizacije Veleučilišta
- poboljšanje procesa nastave vezano uz zahtjeve studenata
- osiguravanje potrebnih sredstava za rad Veleučilišta





## 6. UPRAVLJANJE RESURSIMA

### 6.1. Pribavljanje resursa

Uprava Veleučilišta odgovorna je za pravovremeno prepoznavanje potreba, osiguranje svih potrebnih sredstava koja su neophodna za održavanje i poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom i nastavnog procesa te postizanje i kontinuirano povećanje zadovoljstva studenata.

### 6.2. Ljudski resursi

#### 6.2.1. Općenito

Na Veleučilištu nastavnu djelatnost obavljaju nastavnici, suradnici i znanstvenici kojima se kvalificiranost utvrđuje temeljem izbora u nastavna, znanstveno-nastavna i suradnička zvanja.

Na Veleučilištu nema radnih mjesta koja odgovaraju znanstveno-nastavnim zvanjima ali nastavu u svom zvanju mogu izvoditi nastavnici izabrani u znanstveno nastavna ili naslovna zvanja na Sveučilištu.

Nastavna i suradnička zvanja te odgovarajuća radna mjesta definirana su Statutom Veleučilišta i Pravilnikom o studiju i Pravilnikom o unutarnjem ustroju i sistematizaciji radnih mjesta.

#### 6.2.2. Osposobljenost, izobrazba i svjesnost

Zahtjevi za kvalifikacijom nastavnog osoblja propisani su minimalnim uvjetima u postupku izbora u nastavna zvanja koji su definirani Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Statutom Veleučilišta i Postupku za izbor u nastavna zvanja.

Uprava Veleučilišta utvrđuje potrebe i planove stručnog osposobljavanja djelatnika.

Uprava Veleučilišta osigurava da zaposleni budu svjesni primjerenosti i važnosti svojih aktivnosti i sudjelovanja u postizanju ciljeva sustava upravljanja kvalitetom. Provodi se Samoevaluacija nastavnika, asistenata i stručnih suradnika (anketni list jednom godišnje popunjavaju nastavnici, asistenti i stručni suradnici), vrednovanje rada nastavnika u Gaudeamusu i ostali oblici vrednovanja.

### 6.3. Infrastruktura

Veleučilište osigurava i održava svu potrebnu infrastrukturu potrebnu za postizanje kvalitete nastavnog procesa te odvijanje nastave u kontroliranim uvjetima, a koja uključuje:

- zgradu Veleučilišta (Zagrebačka c. 5, 10410 Velika Gorica), prostorije u najmu;
- radna mjesta, pripadajuće uređaje i informatičku opremu uključujući i opremu za nastavu;
- računalna (HW) i programska (SW) podrška s topologijom računalne mreže opisana je u Prilogu IV ovog Priručnika
- Internet mrežu putem CARNet-a, mobilne aparate, telefonski sustav te ostala sredstva komunikacije





- prijevoz u slučaju izvanredne potrebe – za studente i nastavnike, sukladno odluci dekana

#### 6.4. Radna okolina

Veleučilište osigurava odgovarajuću radnu okolinu kako bi se postigla odgovarajuća motivacija zaposlenih i zahtijevana kvaliteta usluge. Pritom se vodi računa o ispunjenju svih zahtjeva definiranih zakonskim propisima (zaštita na radu, zaštita okoliša, zahtjevi za siguran rad ...).

## 7. REALIZACIJA NASTAVE

### 7.1. Planiranje realizacije nastave

Planiranje realizacije nastavnog procesa provodi se i koordinira na svim razinama upravljanja sa svrhom ostvarivanja postavljenih ciljeva Veleučilišta.

Planiranje realizacije nastavnog procesa utvrđeno je Nastavnim planovima i programima, Izvedbenim planom nastave, obvezom uvođenja recenziranih predavanja i ažuriranja nastavne literature, Rasporedom predavanja i ispitnih rokova i drugom dokumentacijom.

### 7.2. Procesi usmjereni na studenta

Planiranje realizacije nastave usmjereno je na uvažavanje iskazanog interesa studenata. Raspored predavanja se kontinuirano usklađuje sa zahtjevima studenata vodeći računa o mogućnostima nastavnika i raspoloživom nastavnom prostoru i opremi. Zahtjevi studenata izražavaju se putem njihovih studentskih predstavnika usmenim ili pismenim putem, a zaprimaju ih pročelnici studija, prodekan za nastavnu djelatnost i referada. Studenti povratnu informaciju o mogućnostima realizacije njihovih zahtjeva dobivaju od prodekana za nastavnu djelatnost najkasnije tjedan dana od zaprimanja prijedloga. Uveden je mentorski pristup studentima te im je omogućena mobilnost temeljem Erasmus povelje.

Procesi usmjereni na studenta definirani su Pravilnikom o studiju, Pravilnikom o pravima redovitih studenata, opterećenju studenata i upisu na višu godinu studija, Odlukom o provedbi razredbenog postupka, Postupkom upisa, Pravilnikom o provedbi stručne prakse, Pravilnikom o završnom i diplomskom radu, Pravilnikom o izračunavanju opće ocjene studija, Pravilnikom o određivanju nagrade najuspješnijim studentima, Pravilnikom o stegovnoj odgovornosti studenata, Etičkim kodeksom studenata, Pravilnikom o ocjenjivanju, Pravilnikom o financiranju studentskog zbora i studentskih programa.

### 7.3. Projektiranje i razvoj nastavnog procesa

#### 7.3.1. Planiranje projektiranja i razvoja nastavnog procesa

Projektiranje i razvoj nastavnog procesa sadrži sljedeće faze:

- proučavanje nastavnog plana i programa pojedinog studija,
- analiza potrebnih nastavničkih resursa,
- analiza potrebnih nastavnih prostorija i opreme,
- planiranje nastavničkog kadra,



- planiranje ugovaranja dodatnih nastavnih prostorija sukladno potrebama,
- planiranje nabave potrebne opreme,
- izrada izvedbenog nastavnog plana,
- izrada rasporeda nastave,
- izrada procjene troškova realizacije nastave.

Projektiranje i razvoj nastavnog procesa vodi prodekan za nastavnu djelatnost u suradnji s pročelnicima studija, nastavnicima i studentskim predstavnicima.

Projektiranje i razvoj studijskih programa definirano je Pravilnikom o postupku unapređivanja studijskih programa

### **7.3.2. Ulazni podaci projektiranja i razvoja nastavnog procesa**

Ulazni podaci za projektiranje i razvoj nastavnog procesa uzimaju se iz odobrenog nastavnog plana i programa pojedinog studija te realiziranih nastavnih procesa pojedinih semestara iz prethodnog razdoblja.

Procjena troškova realizacije nastave omogućava pravodobno planiranje novčanih sredstava za realizaciju stvarnih troškova nastave.

### **7.3.3. Izlazni podaci projektiranja i razvoja nastavnog procesa**

Konačan rezultat projektiranja i razvoja nastavnog procesa su Izvedbeni planovi i raspored nastave.

### **7.3.4. Preispitivanje projektiranja i razvoja nastavnog procesa**

Sustavno se preispituje projektiranje i razvoj nastavnog procesa s ciljem pravovremenog uočavanja i otklanjanja mogućih problema (uvažavanje nastavničkih ograničenja, očekivanja studenata).

### **7.3.5. Verifikacija projektiranja i razvoja nastavnog procesa**

Ocjena rezultata projektiranja i razvoja je analiza sustava upravljanja kvalitetom i realizacija nastavnog procesa.

### **7.3.6. Validacija projektiranja i razvoja nastavnog procesa**

Validacija projektiranja i razvoja nastavnog procesa u nadležnosti je Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa Republike Hrvatske.

### **7.3.7. Nadzor izmjena projektiranja i razvoja nastavnog procesa**

Sve izmjene projektiranja i razvoja nastavnog procesa sustavno se preispituju, verificiraju, validiraju i ažuriraju.



#### 7.4. Nabava za potrebe nastavnog procesa

Nabava opreme za nastavni proces provodi se sukladno zahtjevima nastavnog procesa putem javnih natječaja i sukladno financijskim mogućnostima Veleučilišta.

Odabir i ocjenjivanje vanjskih nastavnika definirano je Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju te Statutom veleučilišta.

#### 7.5. Nastavni proces

##### 7.5.1. Upravljanje nastavnim procesom

Nastavnim procesom upravlja se putem javno objavljenih izvedbenih planova, rasporeda nastave i rasporeda ispitnih rokova te praćenjem njihove realizacije.

##### 7.5.2. Validacija nastavnog procesa

Tijekom odvijanja nastavnog procesa kontinuirano se prati njegova realizacija i po potrebi provode korekcije radi otklanjanja uočenih nedostataka i nastalih poteškoća. Za praćenje realizacije nastavnog procesa nadležan je prodekan za nastavnu djelatnost u suradnji s pročelnicima studija. Redovito se obavljaju razgovori s nastavnicima i obrađuju studentske inicijative i prijedlozi. Pri završetku realizacije nastavnog procesa provodi se anketiranje studenata o uspješnoj realizaciji nastavnog procesa u njegovim najznačajnijim segmentima.

Osim studentske ankete provodi se i anketiranje putem sljedećih obrazaca:

- Anketa Alumni (popunjavaju Alumniji – jednom u tri godine),
- Anketa za poslodavce i potencijalne poslodavce o studentima koji su završili studij na VVG-u (popunjavaju poslodavci – jednom u tri godine),
- Anketa za poslodavce o zadovoljstvu studentima na praksi (popunjavaju poslodavci – jednom u tri godine).

Provođenje navedenih anketa propisano je Pravilnikom za provođenje anketa na Veleučilištu.

##### 7.5.3. Vlasništvo studenta

Veleučilište označava, verificira, štiti i jamči sigurnost vlasništva studenata (intelektualno vlasništvo i osobni podatci) sukladno postupku Nadzor dokumenata i zapisa (PSK 42).

#### 7.6. Nadzor opreme za praćenje i mjerenje

Veleučilište Velika Gorica u okviru stručnog studijskog programa Očna optika obavlja praktični dio nastave u laboratoriju za očnu optiku. Oprema koja se nalazi u laboratoriju je sljedeća: biomikroskop (8 kom), keratometar (6 kom), Oculus keratograf (1 kom), foropter (2 kom), projektor za optotipe (2 kom), LCD ekran za optotipe (7 kom), skijaskop (8 kom), oftalmoskop (8 kom), tonometar (1 kom), tjemeni dioptrimetar (1 kom).

Prema uputama proizvođača pojedina oprema koja se koristi u laboratoriju ne podliježe umjeravanju. Instrumenti koji podliježu umjeravanju su: keratometar i keratograf.

Veleučilište jamči ispravnost opreme za provođenje studentske prakse. Napatkom o provedbi optometrijske prakse na stručnom studiju Očna optika definirani su postupci provedbe iste.



## 8. MJERENJE, ANALIZA I POBOLJŠANJE

### 8.1. Općenito

Veleučilište planira i provodi nadzor, mjerenje, analize i poboljšanja procesa nastave koji su potrebni za:

- dokazivanje sukladnosti procesa sa „Standardom i smjericama za osiguranje kvalitete u europskom području visokog obrazovanja“ te normom ISO 9001:2008,
- osiguranje sukladnosti sustava upravljanja kvalitetom sa normom ISO 9001:2008, minimalno kroz aktivnosti internih provjera te vanjskih provjera od strane certificirane organizacije,
- stalno poboljšavanje djelatnosti sustava upravljanja kvalitetom kroz ispitivanja zadovoljstva studenata i korisnika usluga, evidencijom, analizom i obradom nesukladnosti, kroz popravne i preventivne aktivnosti, mjerenjem zadovoljstva korisnika usluga te periodičkim ocjenama sustava upravljanja kvalitetom od strane Uprave.

### 8.2. Nadziranje i mjerenje

#### 8.2.1. Zadovoljstvo studenata

Kao jedno od osnovnih mjerila provođenja sustava upravljanja kvalitetom, Veleučilište anketira studente i analizira rezultate anketa. Anketiranje se provodi u skladu s Pravilnikom o provođenju studentske ankete o procjeni kvalitete rada nastavnika i kvaliteti izvedbe kolegija te Pravilnikom za provođenje anketa na Veleučilištu.

Osim anketnog lista za procjenu nastavnika i predmeta koji ispunjavaju studenti svaki semestar, anketiranje se obavlja i putem slijedećih obrazaca:

- Anketa o zadovoljstvu tehničko-administrativnim osobljem i podrškom na VVG-u (popunjavaju studenti – jednom godišnje),
- Anketa o kvaliteti rada knjižnice na VVG-u (popunjavaju studenti – jednom godišnje),

Studentima su omogućene konzultacije minimalno 1 sat tjedno.

#### 8.2.2. Unutrašnji audit

Program internog audita provodi se sukladno Postupku za provedbu interne provjere sustava upravljanja kvalitetom (PSK 822).

#### 8.2.3. Praćenje i mjerenje procesa

Svi procesi obuhvaćeni sustavom kvalitete nadziru se i mjere, na način naveden u procesima gdje je to primjenjivo, a minimalno kroz provođenje internog audita.

Metode nadziranja i mjerenja temelje se na analizama i periodičkim izvještajima o sposobnosti procesa da postigne planirane rezultate.



#### 8.2.4. Praćenje i mjerenje kvalitete nastavnog procesa

Veleučilište kontinuirano nadzire i prati planiranje, organizaciju i provođenje nastavnog procesa, kako bi u skladu s planiranim metodama (postupcima i uputama), provjerilo ispunjavanje zahtjeva za kvalitetom, definiranim ovim Priručnikom kvalitete.

#### 8.3. Nadzor nesukladnog procesa ili usluge

Veleučilište je osiguralo da se nesukladan proces ili usluga stavi pod poseban nadzor kako bi se na najkraći i najučinkovitiji način otklonila nesukladnost.

Veleučilište upravlja nesukladnim procesom:

- poduzimanjem mjera za uklanjanje utvrđenih nesukladnosti,
- odobrenjem nastavka procesa ili usluge na osnovu poduzetih mjera za otklanjanje nesukladnosti,
- prekidanjem procesa ili usluge.

Manje nesukladnosti otklanjaju se stručnim znanjem i iskustvom djelatnika Veleučilišta. Nesukladnosti koje mogu ugroziti nastavni proces razmatraju se i otklanjaju odlukama i mjerama koje donosi Stručno vijeće, pročelnici studija, prodekan i dekan.

Ako nesukladnost procesa ili usluge direktno utječe na određenog studenta ili korisnika usluga Veleučilišta, odnosno, ako nesukladnost zadire u njihova prava, sve popravne radnje moraju biti odrađene na način da je student ili korisnik usluga Veleučilišta obaviješten i/ili u dogovoru s njime.

Nadzor nesukladnog procesa ili usluge utvrđen je postupkom PSK 83 Nadzor nesukladnim procesom.

#### 8.4. Analiza podataka

Veleučilište kontinuirano prikuplja i analizira podatke radi prikazivanja i ocjenjivanja prikladnosti i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom i njegovog trajnog poboljšavanja. Podaci rezultata nadziranja i mjerenja nastavnog procesa prikupljaju se i analiziraju kroz:

- propisane mjere navedene u postupcima,
- podatke o zadovoljstvu studenata i korisnika usluga,
- sukladnosti sa zahtjevima procesa,
- izvješća o realizaciji strategije razvoja Veleučilišta
- SWOT analizu
- druge podatke po procjeni Uprave.

Analiza podataka dokumentira se u Upravinoj ocjeni sustava upravljanja kvalitetom.



## 8.5. Poboljšavanje

### 8.5.1. Neprekidno poboljšavanje

Veleučilište analizira i neprekidno poboljšava učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom kroz primjenu politike kvalitete, ciljeva kvalitete, rezultata audita, analize podataka, popravne i preventivne radnje i ocjenu od strane Uprave.

Neophodnim se smatra djelovati na:

- poboljšavanje kvalitete nastavnog kadra,
- racionalno i održivo povećanje zaposlenosti nastavnika,
- stalno usavršavanje nastavnih tehnologija,
- povećanje izdavačke djelatnosti,
- stalno poboljšavanje opremljenosti nastavnom opremom i literaturom,
- proširivanje suradnje sa gospodarstvom u realizaciji nastavnih programa, u poboljšanju realizacije postojećih i razvoju novih nastavnih programa specijalizacije i programa cjeloživotnog učenja,
- podizanje kvalitete provedbe stručne prakse,
- podizanju kvalitete studentskog standarda.

### 8.5.2. Popravne radnje

Provedba popravnih radnji definirana je Postupkom za provedbu popravnih i preventivnih radnji (PSK 852).

### 8.5.3. Preventivne radnje

Provedba preventivnih radnji definirana je Postupkom za provedbu popravnih i preventivnih radnji (PSK 852).

KLASA: 602-04/14-15-002  
UR.BROJ: 238/31-132-051-16-10

Velika Gorica, 18.05.2016.

**ODOBRIO:**

**DEKAN**

**dr.sc. Ivan Toth, prof., v.pred.**



## Prilog I. Dokumentacija sustava kvalitete

Dokumentacija sustava kvalitete na Veleučilištu Velika Gorica obuhvaća sljedeće akte:

1. Pravilnik o studiju,
2. Pravilnik o ustrojstvu Veleučilišta Velika Gorica,
3. Poslovnik o radu Upravnog vijeća Veleučilišta Velika Gorica,
4. Poslovnik o radu Stručnog vijeća Veleučilišta Velika Gorica
5. Etički kodeks nastavnika i suradnika Veleučilišta Velik Gorica
6. Poslovnik o radu povjerenstva za nastavnu, stručnu i znanstveno-nastavnu literaturu,
7. Radne upute za nastavnike i suradnike u nastavi,
8. Pravilnik o školovanju i usavršavanju nastavnika i zaposlenika Veleučilišta,
9. Pravilnik o primjeni računovodstvenih politika
10. Pravilnik o plaćama i drugim materijalnim pravima zaposlenika Veleučilišta Velika Gorica,
11. Odluka o zabrani uporabe duhanskih proizvoda u prostorima Veleučilišta,
12. Pravilnik o dodjeljivanju nagrade najuspješnijim studentima,
13. Pravilnik o pravima redovitih studenata i upisu u višu godinu studija,
14. Naputak za testiranje, ovjeru i upis u viši semestar,
15. Pravilnik o provedbi stručne prakse,
16. Naputak o provedbi stručne prakse na stručnom studiju Očne optike
17. Pravilnik o završnom i diplomskom radu,
18. Pravilnik o izračunavanju opće ocjene studija,
19. Pravilnik o provođenju studentske ankete o procjeni kvalitete rada nastavnika i kvaliteti izvedbe kolegija,
20. Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata,
21. Statut studentskog zbora Veleučilišta Velika Gorica,
22. Pravilnik o financiranju studentskog zbora i studentskih programa,
23. Statut Veleučilišta Velika Gorica,
24. Strategija razvitka Veleučilišta Velika Gorica 2010-2015.,
25. Pravilnik za provođenje anketa na Veleučilištu Velika Gorica,
26. Pravilnik o stegovnoj odgovornosti studenata,
27. Etički kodeks studenata Veleučilišta Velika Gorica,
28. Pravilnik o postupku provođenja ispita, vrednovanju i ocjenjivanju studenata na Veleučilištu Velika Gorica
29. Odluka o izmjenama i dopunama Pravilnika o postupku provođenja ispita, vrednovanju i ocjenjivanju studenata na Veleučilištu Velika Gorica
30. Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete,





- 
31. Statut Alumni kluba Veleučilišta Velika Gorica,
  32. Pravilnik o radu,
  33. Naputak o postupanju u slučaju ometanja nastave,
  34. Odluka o broju pečata i žigova, načinu njihove uporabe, čuvanja i označavanja,
  35. Odluka o određivanju visine honorara i naknade troškova putovanja vanjskim suradnicima,
  36. Odluka o načinu primjene kolektivnog ugovora za znanost i visoko obrazovanje,
  37. Pravilnik o postupku unapređivanja i revizije studijskih programa,
  38. Pravilnik o računalnoj informacijskoj sigurnosti,
  39. Naputak o radu mentora



## Prilog II: Matrica odgovornosti

odgovorni		Upravno vijeće	Stručno vijeće	dekan	voditelj Odsjeka za kvalitetu	prodikan za nastavnu djelatnost	pročelnici studija	pročelnica odjela za nastavu	pročelnik Odjela za marketing, opće i kadrovske poslove	voditelj Odsjeka za računovodstvene i knjigovodstvene poslove	voditelj Odsjeka za informatičku podršku
		Zahtjevi norme ISO 9001	ESG standard								
4.1	Opći zahtjevi sustava upravljanja kvalitetom	ESG 1 ESG 7 ESG 8									
4.2.1	Opći zahtjevi za dokumentaciju	ESG 1									
4.2.2	Priručnik za kvalitetu	ESG 1									
4.2.3	Upravljanje dokumentima	ESG 1									
4.2.4	Upravljanje zapisima	ESG 1									
5.1	Opredijeljenost uprave	ESG 9									
5.2	Usmjerenost na studenta	ESG 3 ESG 4 ESG 6 ESG 9									
5.3	Politika kvalitete	ESG 1									
5.4.1	Ciljevi kvalitete	ESG 1									
5.4.2	Planiranje sustava upravljanja kvalitetom	ESG 1									
5.5.1	Odgovornosti i ovlasti	ESG 1 ESG 3 ESG 6									
5.5.2	Predstavnik Odsjeka za kvalitetu	ESG 1 ESG 2 ESG 6									



odgovorni		Upravno vijeće	Stručno vijeće	dekan	voditelj Odsjeka za kvalitetu	prodekan za nastavnu djelatnost	pročelnici studija	pročelnica odjela za nastavu	pročelnik Odjela za marketing, opće i kadrovske poslove	voditelj Odsjeka za računovodstvene i knjigovodstvene poslove	voditelj Odsjeka za informatičku podršku
5.5.3.1	Interno komuniciranje	ESG 1 ESG 6									
5.5.3.2	Eksterno komuniciranje	ESG 1 ESG 6 ESG 8									
5.6	Preispitivanje upravljanja koje provodi Uprava	ESG 1									
5.6.2	Ulazni podaci za upravnu ocjenu sustava	ESG 1 ESG 4									
5.6.3	Rezultati upravne ocjene sustava	ESG 1									
6.1	Pribavljanje resursa	ESG 5									
6.2.1	Ljudski resursi (općenito)	ESG 5									
6.2.2	Osposobljenost, svjesnost i izobrazba	ESG 5 ESG 5									
6.3	Infrastruktura	ESG 6									
6.4	Radna okolina	ESG 6									
7.1	Planiranje realizacije nastave	ESG 5									
7.2	Procesi usmjereni na studenta	ESG 2 ESG 3 ESG 4 ESG 6 ESG 9									
7.3.1	Planiranje projektiranja i razvoja nastavnog procesa	ESG 2 ESG 5 ESG 9									



odgovorni		Upravno vijeće	Stručno vijeće	dekan	voditelj Odsjeka za kvalitetu	prodekan za nastavnu djelatnost	pročelnici studija	pročelnica odjela za nastavu	pročelnik Odjela za marketing, opće i kadrovske poslove	voditelj Odsjeka za računovodstvene i knjigovodstvene poslove	voditelj Odsjeka za informatičku podršku
7.3.2	Ulazni podaci za projektiranje i razvoj nastavnog procesa	ESG 2 ESG 9									
7.3.3	Rezultati projektiranja i razvoja	ESG 2 ESG 9									
7.3.4	Preispitivanje projektiranja i razvoja nastavnog procesa	ESG 9									
7.3.5	Verifikacija projektiranja i razvoja nastavnog procesa	ESG 2 ESG 4 ESG 9									
7.3.7	Nadzor izmjena projektiranja i razvoja nastavnog procesa	ESG 9									
7.4	Nabava za potrebe nastavnog procesa	ESG 6									
7.5.1	Upravljanje nastavnim procesom	ESG 9									
7.5.2	Validacija procesa proizvodnje i pružanja usluga	ESG 5 ESG 9									
7.6.	Nadzor opreme za praćenje i mjerenje	ESG 6									
8.1	Mjerenje, analiza i poboljšavanje (općenito)	ESG 5 ESG 9									
8.2.1	Zadovoljstvo studenata	ESG 5 ESG 6 ESG 9									
8.2.2	Interni audit	ESG 1 ESG 7									
8.2.3	Praćenje i mjerenje procesa	ESG 3 ESG 4 ESG 9									



odgovorni		Upravno vijeće	Stručno vijeće	dekan	voditelj Odsjeka za kvalitetu	prodekan za nastavnu djelatnost	pročelnici studija	pročelnica odjela za nastavu	pročelnik Odjela za marketing, opće i kadrovske poslove	voditelj Odsjeka za računovodstvene i knjigovodstvene poslove	voditelj Odsjeka za informatičku podršku
8.2.4	Praćenje i mjerenje kvalitete nastavnog procesa										
8.3	Nadzor nesukladnog procesa ili usluge										
8.4	Analiza podataka										
8.5.1	Neprekidno poboljšavanje										
8.5.2	Popravne radnje										
8.5.3	Preventivne radnje										



### Prilog III. Dobra praksa pohrane i arhiviranja podataka

Informatička oprema na kojoj su smješteni ključni servisi i informacijski sustavi, se nalazi u zaključanoj prostoriji, s ograničenim pristupom i listom posjeta. Prostorija zadovoljava propisane klimatske i sigurnosne uvijete. Poslužitelj elektroničke pošte i domenski poslužitelj rade u paru s „vlastitom kopijom“, odnosno ostvarena je redundancija kritičnih servisa. Sva IT infrastruktura je priključena na pričuvna napajanja.

Veleučilište Velika Gorica u svom radu s podacima koristi diskovni sustav „EMC VNXe 3300“, konfiguriranom za rad u „RAID 10“ polju, a koji zadovoljava sve propisane norme vezane uz sigurnost pohrane podataka. U daljnjem tekstu ovaj sustav se spominje kao diskovni prostor.

Sigurnosne kopije informacijskih sustava kao što su „Gaudeamus, Synesys i Pretinac“, te poslužiteljski sustavi, pohranjeni su na diskovnom prostoru i na poslužiteljima CARNet-a. Sigurnosne kopije kreiraju se na dnevnoj, tjednoj i mjesečnoj bazi, a konzistencija se provjerava po završetku izrade kopije.

Podatci koje stvaraju korisnici sigurnosno se pohranjuju u prvom redu na način da se uređuje sigurnosna pohrana pomoću aplikacije sustava Microsoft Windows. Također podatci korisnika se kopiraju na gore navedeni diskovni prostor. Ti se podatci kopiraju s diskovnog sustava na tvrdi disk koji služi kao treća lokacija i koji se čuva u sefu. Kopiranje podataka se vrši na sljedeći način:

Na kraju svakog radnog dana ponedjeljak, utorak, srijeda, četvrtak, petak izvršava se kopiranje na tvrdi disk. Petak tog tjedna se čuva do kraja sljedećeg tjedna kada se petak poklapa s petkom. Odnosno, tjedan poslije pri kopiranju podataka za ponedjeljak prepisuju se podatci prethodnog ponedjeljka. Mjesečne kopije se ažuriraju svaki mjesec kako bi se, u slučaju uočavanja nedostatka pojedinih podataka, unazad mjesec dana moglo povratiti podatke iz mjesečne kopije. Također, čuvaju se i ažuriraju kopije od šest mjeseci i godinu dana. Sve godišnje čuvaju se na drugom tvrdom disku koji se nalazi u sefu Veleučilišta i u ustanovi MagisInformatics d.o.o s kojom je ugovorena suradnja. Podatci koje je potrebno čuvati do deset godina starosti prema zakonu, čuvaju se u sefu na tvrdom disku za godišnju pohranu.

Ovisno o važnosti, korisnici su upućeni u proceduru sigurnosne kopije koje se spremaju i na čvrste medije poput dvd medija. Korisnici svoje podatke mogu spremati na prijenosne diskove ili na dijeljenom, zaštićenom diskovnom prostoru, ovisno o potrebi. Također, korisnici su upoznati s uslugom CARnet-a koja omogućava pohranu podataka u oblaku. Sigurnosna politika Veleučilišta ima proceduru za takav tip pohrane podatka u kojoj je potrebno ispunjavati potrebne informacije o izvršenju sigurnosne pohrane a s kojom su upoznati svi djelatnici Veleučilišta.



## Prilog IV: Prikaz topologije računalne mreže i postojeće računalne (HW) i programske podrške (SW)

### Shematski prikaz postojeće informatičke opreme (topologija računalne mreže)

LAN mreža Veleučilišta Velika Gorica (VVG) podijeljena je u nekoliko osnovnih logičkih cjelina i to su :

- **Interni poslužiteljski blok**

Interni poslužiteljski blok sastoji se od poslužitelja sa servisima za LAN korisnike IT sustava VVG-a. Interni poslužitelji su vezani na uređaje koji čine usmjerivački dio preklopnog bloka i imaju definiran posebni logički VLAN u kojem se nalaze i posebno raspon privatnih IP adresa.

- **Preklopni blok**

Preklopni blok se sastoji od dvije logičke cjeline kako je i prikazano slikom 1. Prva logička cjelina naziva se Usmjerivački preklopni blok i sastoji se od dva preklopnika s layer 2 i layer 3 funkcionalnošću odnosno ti preklopnici rade i funkciju usmjeravanja prometa. Usmjerivački preklopni blok je zapravo ono što se i mrežnoj terminologiji naziva CORE ili jezgra koja služi za integraciju svih komponenata mrežnog sustava, tako je i s LAN mrežom VVG-a.

Druga logička cjelina Preklopnog bloka je Pristupni preklopni blok koju čine "jednostavni" preklopnici čija je osnovna namjena skupljanje korisničkih mrežnih uređaja (računala, multifunkcijskih uređaja ... ) i njihovo prospajanje prema CORE-u odnosno Usmjerivačkom preklopnom bloku. Pristupni preklopni blok čine uređaji Cisco WS-C2960-24TT-L s verzijom software-a c2960-lanbasek9-mz.122-44.SE6. Ti uređaji se sastoje od 24 FastEthernet i 2 GigabitEthernet porta. FastEthernet portovi služe za spajanje korisničkih računala i druge mrežne opreme zapravo služe za spajanje bloka "Računala i pisači" dok GigabitEthernet portovi služe kao veza prema Usmjerivačkom preklopnom bloku. Pristupni preklopni blok čini osam uređaja. U pristupni preklopni blok spadaju predavaonice i uredi s po dvije fizičke veze sa svakog pristupnog uređaja prema CORE1 i CORE2 preklopticima u svrhu postizanja redundance.

- **Računala, pisači**

Blok računala i pisači je korisnički blok LAN-a i ne sadrži nikakvu mrežnu opremu nego su to zbirno svi korisnički uređaji koji se vežu na Pristupni preklopni blok.

- **Rubna mreža**

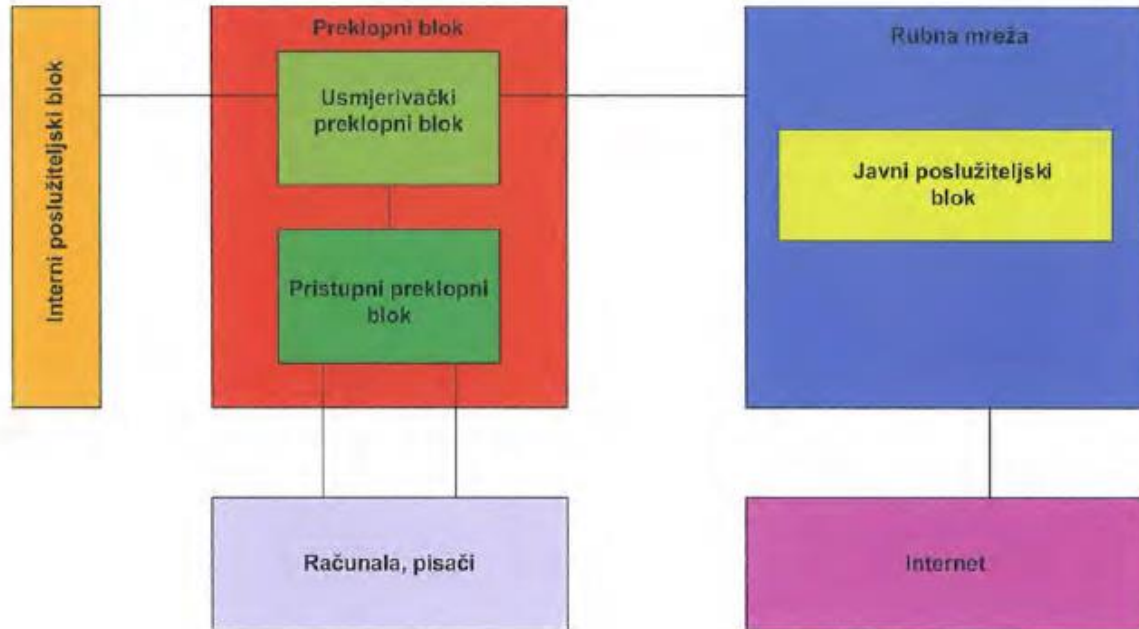
Rubna mreža je uz Preklopni blok najveća i najvažnija komponenta LAN sustava VVG-a i u njoj se nalazi nekoliko uređaja sa specifičnim funkcionalnostima kao i blok Javnih poslužitelja koji se pružaju javne servise. Primarna zadaća VPNASE je terminacija VPN (Virtual Private Network) konekcija koje realiziraju vanjski korisnici ili djelatnici VVG-a kada se sa interneta žele spojiti na LAN i pristupiti određenim resursima.

- **Internet**

Internet blok se odnosi na pružatelja usluge pristupa Internetu i u ovom slučaju to je CARNET. Blok javnih IP adresa koje pripadaju VVG dodijeljenih od strane CARNET-a je:

- 193.198.191.0/25





Shematski prikaz računalne infrastrukture

## Postojeća računalna (HW) i programska podrška (SW)

### • Računalna podrška

Na Veleučilištu Velika Gorica postoji pet računalnih predavaonica koje su opremljene s tri različita tipa računala s brojem od 131 računala. Uz klasična stolna računala, tri nove računalne predavaonice opremljene su sa 117 *zero klijenta* koji služe studentima za povezivanje na virtualna računala

Dvije predavaonice su opremljene računalima sljedećih specifikacija:

- Procesna jedinica: Intel Core i3 3.10GHz
- Radna memorija: 4 GB
- Diskovni prostor: 500GB

Jedna računalna predavaonica je opremljena računalima sljedećih specifikacija:

- Procesna jedinica: Intel Core 2 Duo 2.7GHz
- Radna memorija: 4GB
- Diskovni prostor: 500GB

Dvije računalne predavaonice su opremljene računalima sljedećih specifikacija:

- Procesna jedinica: Amd Athlon X2 4400+
- Radna memorija: 2GB
- Diskovni prostor: 250GB

Računalna snaga koja distribuira virtualnu okolinu studentima je sljedeća:



- Procesna snaga: 167 GHz
- Radna memorija: 767 GB
  
- Diskovni sustav: 8 TB

Djelatnici Veleučilišta koriste računala koja imaju minimalno:

- Procesna jedinica:  $\geq 2.0$  GHz
- Radna memorija  $\geq 2$ GB
- Diskovni prostor  $\geq 200$ GB

Broj računala djelatnika (prijenosnih i stolnih) sveukupno je:

- 35 komada

Broj nastavničkih računala u edukacijskim predavaonicama (ne uključujući ona koja su u računalnim predavaonicama):

- 11 komada

Broj printera i skenera u uporabi koje koriste djelatnici Veleučilišta Velika Gorica:

- 10 printera
- 5 skenera
- 2 fax uređaja

Za studente je dedican i diskovni prostor ukupnog kapaciteta od 5 TB koji se nalazi na mrežnom diskovnom sustavu.

- **Programska podrška**

Veleučilište Velika Gorica preuzima Microsoft rješenja putem MSDNAA akademskog ugovora koji omogućuje nastavnom osoblju i studentima pristup Microsoft licencama za Operativne sustave, razvojne alate itd. MSDNAA omogućuje studentima virtualan prostor na web-u u oblaku, e-mail adresu, online uređivanje dokumenata itd. MSDNAA usluga zadovoljava veći dio potreba nastavnika u nastavi.

Sljedeći softver je kupljen za potrebe nastavnih procesa:

- ORACLE
- Autodesk Inventor (softver koji se aktivno koristi u nastavnom procesu na studijima Održavanje motornih vozila, Održavanje zrakoplova)
- LanSchool (softver uz čiju pomoć nastavnici prate rad studenta, pomažu studentu udaljeno, onemogućava zlonamjerne radnje itd.)
- DeepFreeze ( softver koji nam omogućava čuvanje systemske particije na računalima u studentskim predavaonicama).
- Academic Basic Support/Subscription for VMware Horizon Advanced Edition: 100 Pack (CCU) for 1 year

Sljedeći softver je kupljen radi podrške IT odjelu:

- Wmware Esxi ( za virtualizaciju poslužitelja radi optimizacije poslovanja smanjenjem broja potrebnih fizičkih poslužitelja)
- Symantec (Antivirusno rješenje koje se koristi na poslužiteljima)