

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 1	ИЗДАЊЕ: 02
	ПРОЦЕДУРА СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

ПРОЦЕДУРА
СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ

Израдио:


Владан Левајац

Контролисао:


Владан Јовановић

Процедура је обавезна за примену. Дужност сваког запосленог на кога се процедура односи је да се са истом упозна и поступа на прописан начин. Обавезна је примена свих упутстава и записа који су дефинисани овом процедуром.

Датум: 7.4.2023.

Директор:


Дејан Матић

Одговоран за примену:

Помоћник директора/Представник руководства
за систем менаџмента и Заменик представника
руководства

Одговоран за измене у процедури:

Помоћник директора/Представник руководства
за систем менаџмента и Заменик представника
руководства

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 2	ИЗДАЊЕ: 02
	ПРОЦЕДУРА СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

1. ПРЕДМЕТ

Процедура уређује начин сервисирања биротехничке опреме (фотокопир апарат, мултифункционалних машина и др.) Управе за заједничке послове републичких органа:

- Начин пријављивања квара или неправилности у раду од стране корисника уређаја – захтев за сервисирање или поправку уређаја, реферат за сервисирање или поправку биротехничке опреме
- Садржај захтева и реферата за сервисирање уређаја
- Поступање по захтеву или реферату корисника уређаја
- Документација која прати сервисирање уређаја
- Поступање запослених директно и индиректно задужених за рад биротехничке опреме, као и задужених за праћење и плаћање услуга одржавања и сервисирања изабраном сервисеру
- Документација која прати исплату пружаоцима сервисних услуга изабраном сервисеру

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Одговорни за спровођење ове процедуре су помоћник директора Сектора за информатичку подршку, начелник Одељења за биротехничке послове, шефови одсека штампарија и руководиоци група. Ову процедуру примењују сви запослени у штампаријама.

3. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

- Управа – Управа за заједничке послове републичких органа;
- Директор Управе – директор Управе за заједничке послове републичких органа за заједничке послове;
- Сектор – Сектор за информатичку подршку;
- Помоћник директора – помоћник директора Сектора за информатичку подршку;
- Начелник Одељења – начелник Одељења за биротехничке послове;
- Шеф Одсека – шеф Одсека штампарије;
- QMS („Quality Management System”) – Систем управљања квалитетом;
- ISMS („Information Security Management System”) – Систем управљања безбедношћу информација;
- HACCP („Hazard Analysis Critical Contorl Point“) – Систем анализе ризика и контролних тачака
- Систем менаџмента – Управљачки систем или системи који се заједно имплементирају и на који се односи ова процедура (нпр: ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, HACCP систем).

4. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Интерна:

- Пословник квалитета;
- Сва документа система менаџмента;

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 3	ИЗДАЊЕ: 02
	ПРОЦЕДУРА СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

- Обавештење корисницима услуга о начину поступања у вези сервисирања и одржавања биротехничке опреме (пријава сервиса и кварова).

Екстерна:

- Уредба о Управи за заједничке послове републичких органа;
 - ISO 9000:2015, Системи управљања квалитетом - основе и речник, 2015. година;
 - ISO 9001:2015, Системи управљања квалитетом - захтеви, 2015. година;
 - ISO 9004:2009, Системи управљања квалитетом – упутства за побољшање перформанси, 2009. година;
 - ISO/IEC 27001:2013, Информационе технологије – Технике безбедности – Системи менаџмента безбедношћу информација – Захтеви;
 - ISO/IEC 27002:2013, Информационе технологије – Технике безбедности – Правила праксе за управљање безбедношћу информација;
 - „Recommended International Code of Practice General Principles of Food Hygiene, CAC/RCP 1-1969, Rev. 4 (2003)“. (Препоручени међународни кодекс праксе општа начела хигијене хране).
- ❖ Наведени стандарди су били важећи у тренутку проглашења докумената QMC-а. У случају објављивања нових издања, корисници се упућују на коришћење важећих верзија стандарда.

5. ОПИС ПРОЦЕДУРЕ

Ова процедура уређује начин сервисирања биротехничке опреме (фотокопир апарат, мултифункционалних машина и др.) Управе, која се налази на разним локацијама код корисника услуга (органа државне управе), као и у штампаријама Управе.

Шефови одсека старају се о машинама за штампање и копирање.

Корисници биротехничке опреме која се налази на локацијама органа државне управе су у обавези да одреде задужено лице које ће се старати о уређају – обавештавати Управу о квиру, броју копија на бројчанику, бити присутно код контроле броја копија од стране Управе и изабраног сервиса, потписивати радни налог сервисера, старати се о исправном руковању уређајем, и др.

Корисници биротехничке опреме дужни су да Управи писаним путем/e-mail доставе захтев за сервисирање или поправку уређаја.

Захтев за сервисну услугу (у општој форми) потписан од стране помоћника директора сектора у коме се уређај налази на коришћењу, доставља се писаним путем или e-mailom.

Шефови одсека попуњавају Реферат (у општој форми) за сервисирање и поправку уређаја, који оверава начелник Одељења и помоћник директора.

Захтев за сервисирање уређаја поднет од стране корисника – органа државне управе садржи следеће податке: назив органа државне управе, место где се уређај налази (адреса, спрат, канцеларија), врста уређаја, инвентарски број уређаја и број одштампаних копија на

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 4	ИЗДАЊЕ: 02
	ПРОЦЕДУРА СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

уређају. Захтев за сервисирање уређаја поднет од сектора Управе, као и реферат за сервисирање садржи: место где се уређај налази (адреса, спрат, канцеларија), врста уређаја, инвентарски број уређаја и број одштампаних копија на уређају. По добијању захтева или реферата за сервисну услугу директор Управе захтев или реферат прослеђује помоћнику директора, који по прегледу захтева или реферата потписан захтев или реферат прослеђује начелнику Одељења. Начелник Одељења (овлашћено лице наручиоца) обавештава изабрани сервис о месту и врсти уређаја тј. обавештава сервисера да изврши поправку уређаја.

Време одазива и изласка на локацију корисника опреме почиње да тече од тренутка када изабрани сервис за пружање услуге одржавања добије путем факса, e-maila или телефонског позива од стране начелника Одељења (или лице задужено за праћење реализације уговора) позив да изврши услугу. У случају неблаговременог одзива на позив овлашћеног лица и неблаговременог изласка на локацију на којој се врши интервенција, Управа има могућност да наплати пенале у висини од 0,5% за сваки сат закашњења, а највише 5% од износа месечне вредности фактуре за претходни месец.

Сервисер је дужан да на радном налогу који је отворен у сервису, упише време када се одазвао на позив начелника Одељења, што оверава шеф одсека потписом или овлашћено лице Корисника уређаја својим потписом.

Корисници биротехничке опреме дужни су да одреде лице које ће бити присутно приликом сервиса уређаја. Задужено лице Корисника уређаја или шеф одсека и сервисер за одржавање биротехничке опреме ће констатовати извршење услуге на основу радног налога сервисера који је потписан од стране овлашћеног лица корисника опреме или шефа одсека са једне стране и сервисера са друге стране. Радни налог садржи списак свих замењених резервних делова и радњи на уређају. Налог се читко потписује и оверава печатом органа. У електронској евиденцији ајурног одржавања апарата и машина се уписују све предузете радње на уређају и датум извршених радњи.

Шефови одсека посебно се старају о машинама за копирање у штампаријама. Прате временске интервале за редовне и велике сервисе, праћењем броја урађених копија на уређају и за њихово сервисирање пишу реферате. Приликом извођења великих сервиса са заменом делова обавезно је присуство шефа одсека који по извршеном сервису потписује радни налог сервисера. Радни налог мора садржати све извршене радове и спецификацију замењених делова.

Овлашћена лица корисника уређаја за копирање дужна су да у последња три радна дана у месецу доставе писани/e-mail извештај Управи (начелнику Одељења или лица задужено за праћење уговора) о броју копија (са бројчаника уређаја) за сваки појединачни уређај који онда израђује месечну евиденцију о броју копија на свим уређајима.

6. УПУТСТВА (која произилазе из ове процедуре)

/

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 5	ИЗДАЊЕ: 02
	ПРОЦЕДУРА СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

7. ЗАПИСИ (који произилазе из ове процедуре)

Назив записа	Број примерака	Период чувања	Одговорност за чување	Прилог број
Обавештење корисницима услуга биротехничке опреме о начину поступања у вези сервисирања и одржавања (пријава сервиса и кварова)	2 примерка	1 година	Начелник Одељења за биротеничке послове	-
Обавештење од стране корисника услуга биротехничке опреме о лицима задуженим за поједине уређаје	2 примерка	1 година	Начелник Одељења за биротеничке послове	-
Захтев за поправку уређаја од стране корисника уређаја	2 примерка	1 година	Начелник Одељења за биротеничке послове	-
Реферат шефа одсека штампарије за сервисирање/ поправку биротехничке опреме	1 примерак	1 година	Начелник Одељења за биротеничке послове	-
Евиденција извршених сервиса/поправки која се води у Сектору у посебном програму	1 примерак	2 године	Запослени на административним пословима	-