

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 1	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПРОЦЕДУРА</b> <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

**ПРОЦЕДУРА**

**СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ**

Израдио:

Славица Новаковић  
Славица Новаковић

Контролисао:

Александра Савовић  
Александра Савовић

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: 15.11.2021.

Директор:

Дејан Матић  
Дејан Матић

Одговоран за примену:

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

Одговоран за измене у процедуре:

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

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 2	ИЗДАЊЕ: 01
	ПРОЦЕДУРА <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

## 1. ПРЕДМЕТ

Процедура уређује начин сервисирања биротехничке опреме (фотокопир апарат, мултифункционалних машина итд.) у власништву Управе:

- Начин пријављивања квара или неправилности у раду од стране корисника уређаја – захтев за сервисирање или поправку уређаја, позивно писмо за сервисирање или поправку биротехничке опреме
- Садржај захтева и позивног писма за сервисирање или поправку уређаја
- Поступање по захтеву или позивном писму 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 репрезентативне објекте и биротехничке послове, начелник Одељења за биротехничке послове, шефови Одсека штампарија и руководиоци група у оквиру Одсека, као и лице одговорно за праћење реализације Уговора. Ову процедуру примењују сви запослени при раду са уређајима.

## 3. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

- УПРАВА – УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА
- СЕКТОР – СЕКТОР ЗА РЕПРЕЗЕНТАТИВНЕ ОБЈЕКТЕ И БИРОТЕХНИЧКЕ ПОСЛОВЕ
- НАЧЕЛНИК ОДЕЉЕЊА – НАЧЕЛНИК ОДЕЉЕЊА ЗА БИРОТЕХНИЧКЕ ПОСЛОВЕ

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 3	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПРОЦЕДУРА</b> <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

- 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
- Обавештење корисницима услуга биротехничке опреме о начину поступања за њихово сервисирање и одржавање (пријаву сервиса и кварова)

Екстерна:

- Уредба о Управи за заједничке послове републичких органа („Службени гласник РС“, бр.63/2013,73/2017- др. пропис 76/2017 )
- 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.

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 4	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПРОЦЕДУРА</b> <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

## 5. ОПИС ПРОЦЕДУРЕ

Ова процедура уређује начин сервисирања биротехничке опреме (фотокопир апарат, мултифункционалних машина итд.) која је у власништву Управе, а налази се на разним локацијама корисника као што су Влада, министарства, дирекције, агенције, канцеларије и остали републички органи и организације, као и у штампаријама Управе.

### 5.1 ОПИС ПРОЦЕДУРЕ ЗА ШТАМПАРИЈЕ

Шефови одсека штампарија, Одељења за биротехничке послове се старају о машинама за штампање и копирање у штампаријама. Воде рачуна о времену за редовне и велике сервисе праћењем броја урађених копија на уређају и за њихово сервисирање пишу позивна писма. Приликом извођења великих сервиса са заменом делова обавезно је присуство шефа штампарије који по извршеном сервису потписује радни налог сервисера. Радни налог мора садржати све извршене радове и спецификацију замењених делова. Шеф штампарије чува копије радних налога (док траје Уговор).

Шефови штампарија попуњавају позивно писмо за сервисирање и поправку уређаја из штампарија, које достављају лицима одговорним за праћење реализације Уговора. Лица задужена за праћење реализације Уговора, након примљеног позивног писма путем е-маила или у писаној форми, захтев о услуги шаљу изабраној фирмама за сервисирање.

За машине које није могуће умрежити и дигитално ишчитати број копија, шефови штампарија у Управи дужни су да у последња три радна дана у месецу доставе лицу одговорном за праћење реализације Уговора број копија (са бројчаника уређаја), за сваки појединачни уређај на месечном нивоу, као и да га упишу у књижицу урађених копија. Такође је потребно раздвојити број црно белих и број копија у боји, за сваки уређај који има и могућност копирања у боји, посебно, на основу кога се прави разлика у односу на претходни месец.

Уговором се одређује лице одговорно за праћење реализације Уговора које је задужено за контролу броја урађених копија на уређајима. Плаћање сервисирања и одржавања биротехничке опреме се врши по броју урађених копија. У цену једне копије урачунато је и комплетно одржавање опреме.

### 5.2 ОПИС ПРОЦЕДУРЕ ЗА КОРИСНИКЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ КОЈА СЕ НАЛАЗИ ПО СЕКТОРИМА УПРАВЕ

Запослени у Управи такође шаљу писани захтев или захтев путем е-маила (на адресу: stamparija@uzzpro.gov.rs) за сервисну услугу у општој форми, по секторима, захтев потписује помоћник директора Сектора у коме се уређај налази или начелник Одељења. Разлика у односу на остале државне органе је у томе што налог о извршеном сервису не

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 5	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПРОЦЕДУРА</b> <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

мора бити оверен печатом, али мора бити читко, штампаним словима исписано име и презиме овериоца и његов потпис.

Захтев за сервисну услугу по секторима у Управи, као и позивно писмо за сервисирање уређаја у штампаријама мора да садржи место где се уређај налази (адреса, спрат, канцеларија), врста уређаја и инвентарски број уређаја.

### **5.3 ОПИС ПРОЦЕДУРЕ ЗА КОРИСНИКЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ КОЈА СЕ НАЛАЗИ НА ЛОКАЦИЈАМА ДРЖАВНИХ ОРГАНА И ОРГАНИЗАЦИЈА**

Корисници биротехничке опреме која се налази на локацијама државних органа и организација одређују лице које ће се старати о уређају – обавештавати Управу о квару, обавештавати Управу о броју копија на бројчанику ако постојеће машине није могуће повезати на мрежу и број копија утврдити дигиталним путем, бити присутни код контроле броја копија од стране Управе и изабраног сервиса, потписивати радни налог сервисера, старати се да књига ајурног одржавања апаратра и машина буде поред уређаја, старати се о домаћинском руковању уређајем, и сл.

Корисници биротехничке опреме дужни су да директору Управе писаним путем или путем е-маила (на адресу: kabinet@uzzpro.gov.rs) доставе захтев за сервисирање или поправку уређаја (не може се контролисати )

Захтев за сервисирање од стране корисника уређаја распоређених по републичким органима мора да садржи следеће податке: назив државног органа, место где се уређај налази (адреса, спрат, канцеларија), врста уређаја, инвентарски број уређаја и број копија који је уређај урадио.

По добијању захтева или позивног писма за сервисну услугу директор Управе захтев или позивно писмо прослеђује помоћнику директора Сектора за репрезентативне објекте и биротехничке послове, који по прегледу захтева или позивног писма прослеђује начелнику. Начелник Одељења захтев или позивно писмо прослеђује лицу одговорном за праћење Уговора (овлашћено лице наручиоца) који обавештава изабрани сервис о месту и врсти уређаја тј. обавештава сервисера да изврши поправку уређаја.

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

За машине које није могуће умрежити и дигитално ишчитати број копија, овлашћена лица корисника уређаја за копирање дужна су да у последња три радна дана у месецу доставе лицу одговорном за праћење реализације Уговора или лицу које га мења, број копија са

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 6	ИЗДАЊЕ: 01
	ПРОЦЕДУРА <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

бројчаника уређаја, за сваки појединачни уређај на месечном нивоу, као и да га упишу у књижицу урађених копија. Такође је потребно раздвојити број црно белих и број копија у боји, за сваки уређај који има и могућност копирања у боји, посебно, на основу кога се прави разлика у односу на претходни месец.

### **5.3 ОПИС ПРОЦЕДУРЕ ЗА СВЕ КОРИСНИКЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ (ШТАМПАРИЈЕ, СЕКТОРЕ УПРАВЕ, КОРИСНИКЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ КОЈА СЕ НАЛАЗИ НА ЛОКАЦИЈАМА ДРЖАВНИХ ОРГАНА И ОРГАНИЗАЦИЈА)**

За сваки уређај, без обзира где се налази, обавезна је књига ажурног одржавања апарати и машина коју обезбеђује Сектор за репрезентативне објекте и биротеничке послове. Књижица увек стоји уз уређај.

За сваки уређај који није могуће повезати на мрежу и на тај начин утврдити број копија, без обзира где се налази, обавезна је књижица о броју урађених копија коју обезбеђује Сектор за репрезентативне објекте и биротеничке послове. Књижица о броју урађених копија увек стоји уз уређај.

Број урађених копија на месечном нивоу осим што се прослеђује Управи односно лицу одговорном за праћење реализације Уговора или лицу које га мења, уписује се и у књижицу урађених копија уређаја, која је постављена уз сваки копир апарат за који је задужена Управа. Такође је потребно раздвојити број црно белих и број копија у боји, за сваки уређај који има и могућност копирања у боји, посебно, на основу кога се прави разлика у односу на претходни месец.

### **5.4 ОПИС ПРОЦЕДУРЕ ЗА ИЗАБРАНИ СЕРВИС**

Време одзива и изласка на локацију корисника опреме је дефинисано Уговором са пружаоцем услуге и почиње да тече од тренутка када изабрани сервис за пружање услуге одржавања добије позив од стране начелника Одељења за биротехничке послове, или лица које га мења, путем факса, е-маила или телефонског позива.

Шефови штампарија су дужни да прегледају Радни налог сервисера, где мора бити унето време одзива, врста радова, списак угрожених делова, као и потпис вршиоца сервиса. Ако је све садржано у Радном налогу, шеф штампарије потписује Радни налог, који је неопходан за плаћање услуге сервисирања.

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 7	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПРОЦЕДУРА</b> <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

## 6. УПУТСТВА (која произилазе из ове процедуре)

Обавештење корисницима услуга биротехничке опреме (на захтев корисника ) о начину поступања за њихово сервисирање и одржавање (пријаву сервиса и кварова).

## 7. ЗАПИСИ (који произилазе из ове процедуре)

Ред. Бр.	Назив записа	Број примерака	Период чувања	Одговорност за чување	Прилог број
1.	Обавештење корисницима услуга биротехничке опреме о начину поступања за њихово сервисирање и одржавање (пријаву сервиса и кварова)	Два примерка	Чувати га уз ову пороцедуру до њеног важења	Начелник одељења за биротеничке послове	Пр. 1
2.	Обавештење од стране корисника услуга биротехничке опреме о лицима задуженим за поједине уређаје	Два примерка	Чувати га уз ову пороцедуру до њеног важења	Начелник одељења за биротеничке послове	Пр. 2
3.	Захтев за оправку уређаја од стране корисника уређаја у штампаној форми (допис)	Један примерак	До истека Уговора	Лице одговорно за праћење Уговора	Пр. 3
4.	Позивно писмо за сервисирање или поправку биротехничке опреме од стране шефова задужених за рад биротехничке	Један примерак	До истека Уговора	Лице одговорно за праћење Уговора и шефови Одсека	Пр. 4

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 8	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПРОЦЕДУРА</b> <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

	опреме у штампаријама Управе				
5.	Радни налог о обављеним интервенцијама и уграђеним деловима	Један примерак	До истека Уговора	Лице одговорно за праћење Уговора	Пр. 5
6.	Књига ајурног одржавања апарата и машина која стоји уз сваки уређај	Један примерак	Док се не попуни књига	Корисник уређаја	Пр. 6
7.	Књижицу евиденције урађених копија уређаја која је постављена уз сваки уређај за који је задужена Управа на основу које се врши плаћање одржавања уређаја	Један примерак	Док се не попуни књига	Корисник уређаја	Пр. 7

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 9	ИЗДАЊЕ: 01
	ПРОЦЕДУРА <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

Пр.1



**УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ  
РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА**

Број:

Датум:

**РЕПУБЛИЧКИ ОРГАН**

Поштовани,

**Текст Обавештења**

С поштовањем,

ПОМОЋНИК ДИРЕКТОРА  
Сектора за репрезентативне објекте и  
биротехничке послове

ДИРЕКТОР

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 10	ИЗДАЊЕ: 01
	ПРОЦЕДУРА <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

Пр. 2



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА**

Републички орган:

Број:

Датум:

**УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ  
РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА**

Поштовани,

**Обевезни подаци:**

**1. Лице које ће се старати о уређају**

С поштовањем,

Потпис овлашћеног лица

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 11	ИЗДАЊЕ: 01
	ПРОЦЕДУРА <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

Пр. 3



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА**

Републички орган:

Број:

Датум:

**УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ  
РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА**

Поштовани,

Молимо Вас,

**Обевезни подаци:**

1. Место на ком се машина налази и контакт
2. Врста апарати и модел
3. Број копија
4. Квар/Сервис/Тонер итд.

С поштовањем,

Потпис овлашћеног лица

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 12	ИЗДАЊЕ: 01
	<b>ПРОЦЕДУРА</b> <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

Пр. 4

  
**Република Србија**  
**УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ**  
**РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА**  
 Немањина 22-26  
 Број: службено  
 Датум:  
**Б е о г р а д**

<b>ПОЗИВНО ПИСМО ДОБАВЉАЧУ</b>	
За потребе	Објекат :  Орган: Управа за једничке послове републичких органа Програм: 0606
<b>Опис :</b> <hr/> <hr/>	
<i>(Плазио добављача)</i> <b>ПРОГРАМ:</b> <u>0606</u> <b>Програмска активност:</b> <u>0007</u>	
<b>Уговор број:</b> <b>Важност Уговора:</b>	
<b>Вредност набавке – рада – услуге, износиће око: 0,00 динара</b> <b>Сврха:</b> вођење свиденције у оквиру НАДЛЕЖНОГ СЕКТОРА	
<b>ПОДНОСИЛАЦ ЗАХТЕВА</b> шеф Одсека	<b>НАЧЕЛНИК</b>

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 13	ИЗДАЊЕ: 01
	ПРОЦЕДУРА <b>СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ</b>	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.11.2021. године

Пр. 5

РАДНИ НАЛОГ – ОТПРЕМНИЦА бр. \_\_\_\_\_

НАРУЧИЛАЦ: \_\_\_\_\_ ПИБ: \_\_\_\_\_  
АДРЕСА/ГРАД: \_\_\_\_\_ МАТИЧНИ БРОЈ: \_\_\_\_\_  
КОНТАКТ ОСОБА: \_\_\_\_\_ ТЕЛ: \_\_\_\_\_  
МОДЕЛ: \_\_\_\_\_ СЕРИЈСКИ БРОЈ: \_\_\_\_\_ БРОЈ КОПИЈА: \_\_\_\_\_  
МАРКА: \_\_\_\_\_ УГОВОР: \_\_\_\_\_ Формат B&W A4 \_\_\_\_\_  
ДАТУМ ОТВАРАЊА: \_\_\_\_\_ Формат Color A4 \_\_\_\_\_  
УКУПНО: \_\_\_\_\_

Пријава квара:

Опис радова:

Уграђени делови и материјал:

Напомена:

За наручиоца: \_\_\_\_\_  
Бр. л.к.: \_\_\_\_\_

Датум завршетка рада: \_\_\_\_\_  
Сервисер: \_\_\_\_\_

Документ је важећи и у електронској форми без потписа!  
Забрањено је неовлашћено умножавање и неконтролисана дистрибуција  
!



## УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА

Стр. 14

ИЗДАЊЕ: 01

## ПРОЦЕДУРА СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ

ДАТУМ ИЗДАЊА:  
10.11.2021. године

Пр. 6



## УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА

Стр. 15

ИЗДАЊЕ: 01

## ПРОЦЕДУРА СЕРВИСИРАЊЕ БИРОТЕХНИЧКЕ ОПРЕМЕ

ДАТУМ ИЗДАЊА:  
10.11.2021. године

Пр. 7

Документ је важећи и у електронској форми без потписа!  
Забрањено је неовлашћено умножавање и неконтролисана дистрибуција