

**ОПШТА БОЛНИЦА ПАРАЋИН**

**У П У Т С Т В О**  
**ЗА ПРИЈАВЉИВАЊЕ И ОТКЛАЊАЊЕ КВАРОВА**  
**ОД СТРАНЕ ЕКСТЕРНИХ СЕРВИСЕРА**

**Април 2015. године**

**ОПШТА БОЛНИЦА ПАРАЋИН**

Број: \_\_\_\_\_

Датум: \_\_.\_\_.2015. год.

**У П У Т С Т В О**  
**ЗА ПРИЈАВЉИВАЊЕ И ОТКЛАЊАЊЕ**  
**КВАРОВА ОД СТРАНЕ ЕКСТЕРНИХ СЕРВИСЕРА**

**I ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

Овим упутством се дефинишу права и обавезе запослених у Општој болници Параћин у поступку отклањања кварова од стране екстерних сервисера, са којима је потписан уговор о сервисирању опреме на годишњем нивоу.

Циљ овог упутства је да се интервенције реализују у што краћем периоду и са што нижим трошковима, као и да се остваре услови за праћење кварова – интервенција, њихову анализу и предузимање активности за смањење трошкова, које су њихове последице.

**II АНГАЖОВАЊЕ ЕКСТЕРНИХ СЕРВИСЕРА**

**II 1.** За отклањање кварова опреме Опште болнице Параћин могу бити ангажовани само они екстерни сервисери са којима је склопљен уговор о сервисирању опреме на годишњем нивоу.

**II 2.** За позивање сервисера искључиво је надлежна Служба за техничке и друге сличне послове (у даљем тексту: Служба), а у оквиру ње овлашћена особа- начелник Службе или друго овлашћено лице.

**II 3.** Екстерни сервисери се позивају након што је у Служби процењено да је квар такве природе да не може бити отклоњен од стране извршиоца запослених у самој Служби.

**II 4.** На основу писане пријаве организационих јединица које користе опрему, Служба екстерном сервисеру упућује сервисни позив, на основу кога се врши реализација. Организационе јединице у захтеву наводе основне податке о опреми (назив, тип, серијски број и сл.), као и кратак опис квара.

**II 5.** Начелник техничке службе пријављује насталу штету ЗОИЛ-у, а у циљу наплате штете.

### **III ПОСТУПАК ПРИЈАВЕ КВАРОВА**

**III 1.** На основу писане пријаве квара од стране организационе јединице која користи опрему, имајући при томе у виду да се квар не може отклонити ангажовањем сопственог особља, овлашћена особа Службе упућује позив уговореном екстерном сервисеру. Позив се упућује у писаној форми, мејлом или факсом. Од сервисера се тражи да поступи у складу са уговореним обавезама о сервисирању.

**III 2.** Уговорени сервисер је у обавези да се позиву одазове у складу са уговором о сервисирању.

**III 3.** По доласку у Општу болницу Параћин сервисер се јавља одговорној особи чији су подаци и контакт телефон дати у сервисном позиву, уколико се ради у редовном радном времену.

**III 4.** Уколико сервисер, због хитности, долази ван редовног радног времена о томе обавештава одговорну особу која је наведена у сервисном позиву. Одговорна особа има обавезу да организује рад сервисера и све усагласи са организационом јединицом.

**III 5.** Сервисер на основу пријаве квара приступа дефектажи квара.

**III 6.** Уколико је квар мање природе сервисер врши отклањање квара на лицу места.

**III 7.** Уколико је у питању квар који захтева дужи период рада и замену делова веће вредности, сервисер обавештава овлашћену особу Службе или овлашћену особу организационе јединице која користи опрему и дефинише потребне активности, као и процењену вредност и потребно време за њихову реализацију све у складу са важећим уговором.

**III 8.** Овлашћена особа Службе, односно корисника опреме обезбеђује сагласност директора Опште болнице Параћин за стварање финансијске обавезе. Одлука може бити да се приступи одмах отклањању квара или да сервисер достави писану понуду за отклањање квара, у којој ће дефинисати цену резервних делова које треба заменити и процењено време реализације изражено у радним часовима.

**III 9.** Ако је одлука да сервисер достави понуду у писаној форми, прекида се са интервенцијом и попуњава радни налог у коме се уписује утрошено време сервисера и напомена о договореним даљим активностима. Радни налог потписује сервисер и овлашћена особа Службе и/или овлашћена особа представника корисника опреме.

**III 10.** Сервисер доставља понуду у писаној форми Служби, где се врши провера цена резервних делова у односу на приложену лагер листу сервисера или са ценом делова на тржишту ако резервни део није наведен у лагер листи.

**III 11.** Након усаглашавања понуде, овлашћена особа Службе, обезбеђује сагласност директора Опште болнице на понуду. По обезбеђењу сагласности на понуду са сервисером и корисником опреме дефинише се термин за сервисирање.

**III12.** По доласку сервисера у договореном термину, сервисера преузима овлашћено лице организационе јединице која користи опрему и обезбеђује услове да сервисер може несметано да изврши сервисирање (слободан приступ опреми и пружање потребних информација о квару).

**III13.** У току сервисирања на захтев сервисера, а обавезно након завршеног сервисирања корисник опреме врши процену исправности опреме и тек кад се увери да је сервисирање успешно реализовано сервисер и корисник опреме попуњавају и оверавају радни налог.

**III 14.** Радни налог попуњава сервисер у најмање три примерка од којих се један доставља Служби, други задржава корисник опреме и трећи остаје за сервисера. У радном налогу сервисер обавезно уписује назив и количине уграђених резервних делова, као и проведено време у Општој болници Параћин на сервисирању, од почетка до завршетка радова.

**III 15.** Корисник опреме потписује радни налог и тиме потврђује тачност наведених података о замењеним деловима и броју радних сати утрошених на сервисирању. Том приликом корисник од сервисера преузима замењене старе и несправне делове. Демонтиране резервне делове организациона јединица доставља на чување Служби у простор који је за то намењен и уз вођење одговарајуће евиденције о предаји и пријему неисправног дела. Ако је уговором предвиђено демонирање резервне делове може да преузме и сервисер уз обавезну напомену у радном налогу.

**III 16.** Попуњен и потписан радни налог, као и замењене резервне делове корисник опреме предаје Служби након завршеног сервисирања, а најкасније првог наредног радног дана.

**III 17.** Уколико сервисирање није успешно реализовано корисник опреме, одговорна особа Службе и сервисер договарају нови термин за сервисирање.

**III 18.** На основу радног налога сервисер доставља фактуру која мора бити у складу са уговором о сервисирању.

**III 19.** Достављена фактура се заводи у Писарници Опште болнице Параћин и доставља Одељењу за економско финансијске послове, одсеку ликвидатуре.

**III 20.** На основу радног налога у Служби се води евиденција о сервисирању опреме у сервисној књижици сваке опреме појединачно.

**III 21.** Ако је уговором о сервисирању предвиђена могућност да се опрема може однети, послати у екстерни сервис, или када због техничких и технолошких могућности на опреми није могуће отклонити квар на лицу места где се опрема налази, опрема се на реверс предаје сервисеру. Пре преузимања или предаје опреме за сервисирање, испоручилац опреме је дужан, уколико је то уговором предвиђено, да за сво време трајања сервиса Општој болници Параћин обезбеди и уступи такву или одговарајућу опрему на коришћење до враћања и пуштања у рад опреме која је била на сервисирању.

Реверс са тачним подацима потписују одговорно лице корисника опреме, одговорно лице Службе и сервисер.

Ако се опрема вози у сервис возилом Опште болнице Параћин, реверс потписује и возач који опрему предаје у сервис. По пријему опреме сервисер потписује реверс о пријему опреме. Реверс се сачињава у три примерка, и то један примерак за сервисера, један примерак за корисника опреме и један примерак за одговорну особу Службе.

**СЛУЖБА ЗА ТЕХНИЧКЕ ПОСЛОВЕ**  
**начелник**  
**Зоран Мишковић**

**ОПШТА БОЛНИЦА ПАРАЋИН**  
**директор**  
**др Слађана Васић**

