

KLINIČKI CENTAR NIŠ

U P U T S T V O
ZA PRIJAVLJIVANJE I OTKLANJANJE KVAROVA
OD STRANE EKSTERNIH SERVISERA

Septembar 2014. godine

U P U T S T V O
ZA PRIJAVLJIVANJE I OTKLANJANJE
KVAROVA OD STRANE EKSTERNIH SERVISERA

I. OPŠTE ODREDBE

Ovim uputstvom se definišu prava i obaveze zaposlenih u Klini kom centru Niš u postupku otklanjanja kvarova od strane eksternih servisera, sa kojima je potpisan ugovor o servisiranju opreme na godišnjem nivou.

Cilj ovog uputstva je da se intervencije realizuju u što kra em periodu i sa što nižim troškovima, kao i da se ostvare uslovi za pra enje kvarova – intervencija, njihovu analizu i preduzimanje aktivnosti za smanjenje troškova, koje su njihove posledice.

II. ANGAŽOVANJE EKSTERNIH SERVISERA

II.1. Za otklanjanje kvarova opreme Klini kog centra Niš mogu biti angažovani samo oni eksterni serviseri sa kojima je sklopljen ugovor o servisiranju opreme na godišnjem nivou.

II.2. Za pozivanje servisera isklju ivo je nadležna Služba za tehni ke i druge sli ne poslove (u daljem tekstu: Služba), a u okviru nje slede e ovlaš ene osobe:

- rukovodilac Službe,
- na elnici odeljenja,
- šefovi službi.

II.3. Eksterni serviseri se pozivaju nakon što je u Službi procenjeno da je kvar takve prirode da ne može biti otklonjen od strane izvršioca zaposlenih u samoj Službi.

II.4. Na osnovu pisane prijave organizacionih jedinica koje koriste opremu, Služba eksternom serviseru upu uje servisni poziv, na osnovu koga se vrši realizacija. Organizacione jedinice u zahtevu navode osnovne podatke o opremi (naziv, tip, serijski broj i sl.), kao i kratak opis kvara.

II.5. Ovlaš ena osoba Službe prijavljuje nastalu štetu Odeljenju snabdevanja i investicija, a u cilju naplate štete.

III. POSTUPAK PRIJAVE KVAROVA

III.1. Na osnovu pisane prijave kvara od strane organizacione jedinice koja koristi opremu, imaju i pri tome u vidu da se kvar ne može otkloniti angažovanjem sopstvenog osoblja, ovlaš ena osoba Službe upu uje poziv ugovorenom eksternom serviseru. Poziv se upu uje u pisanoj formi, mejlom ili faksom. Od servisera se traži da postupi u skladu sa ugovorenim obavezama o servisiranju.

III.2. Ugovoreni serviser je u obavezi da se pozivu odazove u skladu sa ugovorom o servisiranju.

III.3. Po dolasku u Klini ki centar serviser se javlja odgovornoj osobi iji su podaci i kontakt telefon dati u servisnom pozivu, ukoliko se radi u redovnom radnom vremenu.

III.4. Ukoliko serviser, zbog hitnosti, dolazi van redovnog radnog vremena o tome obaveštava odgovornu osobu koja je navedena u servisnom pozivu. Odgovorna osoba ima obavezu da organizuje rad servisera i sve usaglasa sa organizacionom jedinicom.

III.5. Serviser na osnovu prijave kvara pristupa defektaži kvara.

III.6. Ukoliko je kvar manje prirode serviser vrši otklanjanje kvara na licu mesta.

III.7. Ukoliko je u pitanju kvar koji zahteva duži period rada i zamenu delova veće vrednosti, serviser obaveštava ovlašćenu osobu Službe ili ovlašćenu osobu organizacione jedinice koja koristi opremu i definiše potrebne aktivnosti, kao i procenjenju vrednost i potrebno vreme za njihovu realizaciju sve u skladu sa važećim ugovorom.

III.8. Ovlašćena osoba Službe, odnosno korisnika opreme obezbeđuje saglasnost direktora Kliničkog centra Niš za stvaranje finansijske obaveze. Odluka može biti da se pristupi odmah otklanjanju kvara ili da serviser dostavi pisanu ponudu za otklanjanje kvara, u kojoj će definisati cenu rezervnih delova koje treba zameniti i procenjeno vreme realizacije izraženo u radnim časovima.

III.9. Ako je odluka da serviser dostavi ponudu u pisanoj formi, prekida se sa intervencijom i popunjava radni nalog u kome se upisuje utrošeno vreme servisera i napomena o dogovorenim daljim aktivnostima. Radni nalog potpisuje serviser i ovlašćena osoba Službe ili ovlašćena osoba predstavnika korisnika opreme.

III.10. Serviser dostavlja ponudu u pisanoj formi Službi, gde se vrši provera cena rezervnih delova u odnosu na priloženu lager listu servisera ili sa cenom delova na tržištu ako rezervni deo nije naveden u lager listi.

III.11. Nakon usaglašavanja ponude, ovlašćena osoba Službe, obezbeđuje saglasnost direktora Kliničkog centra na ponudu. Po obezbeđenju saglasnosti na ponudu sa servisierom i korisnikom opreme definiše se termin za servisiranje.

III.12. Po dolasku servisera u dogovorenom terminu, servisera preuzima ovlašćeno lice organizacione jedinice koja koristi opremu i obezbeđuje uslove da serviser može nesmetano da izvrši servisiranje (slobodan pristup opremi i pružanje potrebnih informacija o kvaru).

III.13. U toku servisiranja na zahtev serviser, a obavezno nakon završenog servisiranja korisnik opreme vrši procenu ispravnosti opreme i tek kad se uveri da je servisiranje uspešno realizovano serviser i korisnik opreme popunjavaju i overavaju radni nalog.

III.14. Radni nalog popunjava serviser u najmanje tri primerka od kojih se jedan dostavlja Službi, drugi zadržava korisnik opreme i tre i ostaje za serviser. U radnom nalogu serviser obavezno upisuje naziv i količine ugrađenih rezervnih delova, kao i provedeno vreme u Kliničkom centru Niš na servisiranju, od početka do završetka radova.

III.15. Korisnik opreme potpisuje radni nalog i time potvrđuje tačnost navedenih podataka o zamenjenim delovima i broju radnih sati utrošenih na servisiranju. Tom prilikom korisnik od serviser preuzima zamenjene stare i nesipravne delove. Demontirane rezervne delove organizaciona jedinica dostavlja na čuvanje Službi u prostor koji je za to namenjen i uz vođenje odgovarajuće evidencije o predaji i prijemu neispravnog dela. Ako je ugovorom predviđeno demontiranje rezervne delove može da preuzme i serviser uz obaveznu napomenu u radnom nalogu.

III.16. Popunjen i potpisan radni nalog, kao i zamenjene rezervne delove korisnik opreme predaje Službi nakon završenog servisiranja, a najkasnije prvog narednog radnog dana.

III.17. Ukoliko servisiranje nije uspešno realizovano korisnik opreme, odgovorna osoba Službe i serviser dogovaraju novi termin za servisiranje.

III.18. Na osnovu radnog naloga serviser dostavlja fakturu koja mora biti u skladu sa ugovorom o servisiranju.

III.19. Dostavljena faktura se zavodi u Pisarnici Kliničkog centra Niš i dostavlja Odeljenju za snabdevanje i investicije.

III.20. Na osnovu radnog naloga u Službi se vodi evidencija o servisiranju opreme u servisnoj knjižici svake opreme pojedinačno.

III.21. Ako je ugovorom o servisiranju predviđena mogućnost da se oprema može odneti, poslati u eksterni servis, ili kada zbog tehničkih i tehnoloških mogućnosti na opremi nije moguće otkloniti kvar na licu mesta gde se oprema nalazi, oprema se na revers predaje serviseru. Pre preuzimanja ili predaje opreme za servisiranje, isporučilac opreme je dužan da za svoje vreme trajanja servisa Kliničkom centru Niš obezbedi i ustupi takvu ili odgovarajuću opremu na korišćenje do vraćanja i puštanja u rad opreme koja je bila na servisiranju.

Revers sa takvim podacima potpisuju odgovorno lice korisnika opreme, odgovorno lice Službe i serviser.

Ako se oprema vozi u servis vozilom Kliničkog centra Niš, revers potpisuje i vozač koji opremu predaje u servis. Po prijemu opreme serviser potpisuje revers o prijemu opreme. Revers se sačinjava u tri primerka, i to jedan primerak za servisera, jedan primerak za korisnika opreme i jedan primerak za odgovornu osobu Službe.

**RUKOVODILAC SLUŽBE
ZA TEHNIČKE I DRUGE
SLUŽBENE POSLOVE,**

Nevenka Milić, dipl. ing.

**KLINIČKI CENTAR NIŠ
DIREKTOR,**

Prof. dr Zoran Radovanović