ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54526— 2011/ ISO/TS 8000-140:2009

КАЧЕСТВО ДАННЫХ

Часть 140

Основные данные. Обмен данными характеристик. Завершенность

(ISO/TS 8000-140:2009, IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Федеральным государственным учреждением «Федеральный центр каталогизации» (ФГУ «ФЦК») на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии документа, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 430 «Каталогизация продукции»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 ноября 2011 г. № 604-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному документу ISO/TS 8000-140:2009 «Качество данных. Часть 140. Обмен данными характеристик. Завершенность» (ISO/TS 8000-140:2009 «Data quality — Part 140: Master data: Exchange of characteristic data: Completeness», IDT).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов и документов соответствующие им национальные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Январь 2019 г.

7 Особое внимание следует обратить на то, что некоторые элементы настоящего стандарта могут быть объектами получения патентных прав. ИСО не несет ответственности за установление подлинности таких патентных прав

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© ISO, 2009 — Все права сохраняются
© Стандартинформ, оформление, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 2
3 Термины и определения 2
4 Сокращения 2
5 Общая информация 2
6 Модель завершенности данных 2
6.1 Типы и объекты ссылок 2
6.2 Диаграмма 2
6.3 объект completeness_event 3
6.4 объект completeness_method 3
7 Представление завершенности данных 3
8 Гарантия завершенности данных 4
9 Запись завершенности данных 4
10 Требования соответствия 6
Приложение А (обязательное) Идентификация документа 7
Приложение В (справочное) Дополнительная информация по реализации программы 8
Приложение С (справочное) Коды, применяемые в при мерах 9
Приложение D (справочное) Основание для гарантии 10
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов и документов национальным стандартам 13
Библиография 14

Введение

Международная организация по стандартизации (ИСО) является всемирной федерацией национальных нормативных органов (организаций — членов ИСО). Работа по подготовке международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ИСО. Каждая организация-член, заинтересованная в решении проблемы, послужившей основанием для образования технического комитета, имеет право быть представленной в данном комитете. Международные организации как правительственные, так и неправительственные, взаимодействующие с ИСО, также принимают участие в этой работе. ИСО тесно сотрудничает с Международной электротехнической комиссией (МЭК) по всем вопросам, связанным со стандартизацией электротехнической отрасли.

Международные стандарты проектируются и разрабатываются в соответствии с правилами, представленными в директивах ИСО/МЭК, часть 2.

Главной задачей технических комитетов является подготовка международных стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, направляются организациям-членам на голосование. Для публикации стандарта требуется его одобрение не менее 75 % от общего числа голосующих организаций.

В случае необходимости технический комитет может разрешить публикацию следующих видов нормативных документов:

- открытых технических условий ИСО (ISO/PAS), представляющих собой соглашение между техническими экспертами рабочей группы ИСО, одобренных и принятых техническим комитетом к публикации при условии их утверждения голосующими членами комитета-разработчика, число которых должно быть более 50 % от числа всех голосующих;
- технических условий ИСО (ISO/TS), представляющих собой соглашение между членами технического комитета, одобренных и принятых техническим комитетом к публикации при условии, что данные документы одобрены 2/3 голосующих членов комитета.

ISO/PAS и ISO/TS по прошествии трех лет пересматривают для того, чтобы принять решение либо о необходимости продления срока их действия на следующие три года, либо о преобразовании их в международные стандарты, либо об их отмене.

Настоящий стандарт подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 184 «Системы автоматизации и интеграция» (Подкомитет SC4 «Промышленная информация»).

Комплекс стандартов ИСО 8000 разработан в виде отдельных стандартов. Структура комплекса этих стандартов представлена в ИСО 8000-1. Каждая часть комплекса стандартов ИСО 8000 является составной частью одной из следующих серий: «Качество общих данных», «Качество основных данных», «Качество данных деловой информации», «Качество данных, относящихся к продукции». Данная часть относится к серии «Качество основных данных».

Перечень стандартов ИСО 8000 можно найти в сети Интернет по адресу: gost.e-ecolog.ru DATA_QUALITY_Titles.htm.

Настоящий стандарт — это необязательное приложение или дополнение к ISO/TS 8000-120. Стандарт устанавливает требования к представлению и обмену информацией, относящейся к завершенности основных данных, состоящих из данных характеристик. В свою очередь, ISO/TS 8000-120 является необязательным приложением к ИСО 8000-110 и определяет требования к источнику основных данных, состоящих из данных характеристик. ИСО 8000-110 устанавливает основные требования к представлению и обмену информацией, относящейся к источнику основных данных, состоящих из данных характеристик, а также требования соответствия данных формальному синтаксису, семантическому кодированию и спецификации данных.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КАЧЕСТВО ДАННЫХ

Часть 140

Основные данные. Обмен данными характеристик. Завершенность

Data quality. Part 140. Master data. Exchange of characteristic data. Completeness

Дата введения — 2012—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт является приложением к ISO/TS 8000-120 и устанавливает требования к представлению и обмену информацией, относящейся к завершенности основных данных, состоящих из данных характеристик.

Примечание 1 — ИСО 8000-110 представляет упомянутые выше данные как значения свойств. ISO/TS 8000-120 предоставляет дополнительные требования для значений свойств, если необходимо собрать информацию об источнике данных.

Настоящий стандарт не устанавливает завершенную модель данных характеристик или формат обмена данными характеристик с информацией о происхождении данных. Предполагается, что подобная информация будет представлена в других стандартах, в которых имеются ссылки на настоящий стандарт.

Пример — Одним из таких стандартов является ISO/TS 22745-40.

Настоящий стандарт распространяется на:

- требования по сбору и обмену завершенной информации в форме представления и гарантии (гарантийного документа) завершенности данных;
- концептуальную модель данных, относящуюся к завершенности информации, в форме представления и гарантии завершенности данных.

Настоящий стандарт не распространяется на:

- требования, относящиеся к завершенности данных.

Примечание 2 — Требования к завершенности данных зависят от многих факторов, таких, например, как тип данных, применение данных, отрасль промышленности, нужды партнеров, обменивающихся данными. Следовательно, практически невозможно установить требования к завершенности данных:

- формат обмена информацией, относящейся к завершенности данных;
- схему регистрации идентификаторов организации и персональных идентификаторов;
- завершенность данных, не являющихся данными характеристик в виде значений свойств;
- синтаксис идентификаторов;
- анализ идентификаторов.

Некоторые требования, изложенные в настоящем стандарте, могут быть применимы для обмена информацией, не являющейся основными данными, содержащими данные характеристик в виде значений свойств.

Издание официальное

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие международные стандарты и документы. Для датированных ссылок необходимо пользоваться только указанной редакцией. Для недатированных — последней редакцией ссылочных стандартов и документов, включая любые поправки и изменения к ним:

ISO 8000-102, Data quality — Part 102: Master data: Exchange of characteristic data: Vocabulary (Качество данных. Часть 102. Основные данные. Обмен данными характеристик. Словарь)

ISO/TS 8000-120, Data quality — Part 120: Master data: Exchange of characteristic data: Provenance (Качество данных. Часть 120. Основные данные. Обмен данными характеристик. Происхождение)

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения по ИСО 8000-102.

4 Сокращения

В настоящем стандарте применены следующие сокращения:

ASC — американский стандартный код для информационного обмена (American Standard Code for Information Interchange);

UML — унифицированный язык моделирования (Unified Modeling Language);

URL — локатор единообразного ресурса (uniform resource locator);

XML — расширяемый язык разметки (Extensible Markup Language).

5 Общая информация

Провайдер (поставщик) информации может заявить о завершенности данных либо на презентации (см. раздел 7), либо через документ, гарантирующий завершенность данных (см. раздел 8).

6 Модель завершенности данных

6.1 Типы и объекты ссылок

В модели завершенности данных применяют следующие типы и объекты (данных):

- объект ISO_6523_ identifier, определенный в ISO/TS 8000-120;
- объект date_and_time, определенный в ISO/TS 8000-120;
- объект property_value_assignment, определенный в ISO/TS 8000-120.

6.2 Диаграмма

Диаграмма класса UML для модели завершенности данных представлена на рисунке 1.

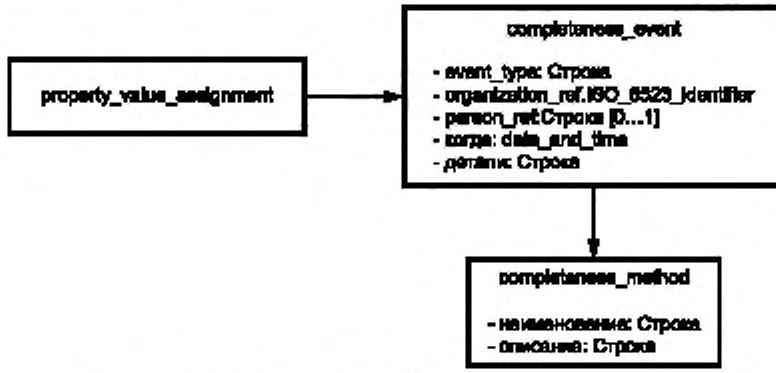

Рисунок 1 — Диаграмма класса UML для завершенности данных

Примечание — Объект property_value_assignment является точкой пересечения данной модели данных и модели данных цели (т. е. модели данных, для которой записывается информация о происхождении (данных)). Когда модель данных, представленная в разделе 6, объединяется с моделью данных цели, такой объект должен быть заменен соответствующим объектом, взятым из заданной модели данных цели.

6.3 объект completeness_event: Событие, к которому относится зарегистрированная информация о завершенности или полноте данных.

Описание свойств:

детали: детали объекта completeness_event.

Примечание 1 — В этот объект может быть включен текст, представляющий или гарантирующий завершенность данных.

объект event_type: Вид или категория объекта completeness_event. Одним из значений может быть:

- представление: представление завершенности, предусмотренное для значения свойства;
- гарантия: гарантия завершенности, предусмотренная для значения свойства.

метод: Объект completeness_method, применяемый для регистрации завершенности объекта completeness_event.

объект organization_ref: Точный идентификатор организации или возможного подразделения организации в соответствии с ИСО/МЭК 6523-2.

объект person_ref: Идентификатор, назначенный организацией лицу, осуществляющему событие.

Примечание 2 — Идентификатор должен быть уникальным для организации.

Примечание 3 — Формат идентификатора не определен в настоящем стандарте.

когда: Момент времени, в который совершается событие.

Утверждения:

Каждый объект completeness_event имеет (в качестве своего метода) нулевой, один или много объектов completeness_method. Каждый объект completeness_method является методом только одного объекта completeness_event.

Каждый объект completeness_event регистрирует завершенность только одного объекта property_value_assignment. Каждый объект property_ value_ assignment имеет свою завершенность, зарегистрированную одним или многими объектами completeness_event.

6.4 объект completeness_method: Метод, применяемый для регистрации завершенности.

Пример 1 — Путем указания процентов, реального числа от 0 до 1,0, показания качества — превосходный, хороший, посредственный, плохой.

Определение свойств:

Описание: читаемая строка (строка символов), характеризующая объект completeness_method.

Наименование: слово или фраза, по которым угадывается объект completeness_method.

Утверждения:

Каждый объект completeness_method является методом только одного объекта completeness_ event. Каждый объект completeness_event имеет (в качестве метода) нулевой, один или много объектов completeness_method.

7 Представление завершенности данных

Представление завершенности данных – это изложение факта или события, позволяющее получателю данных решить, отвечает ли данная информация требованиям завершенности.

Представление завершенности данных может включать:

а) описание процесса, образовавшего данные;

Примечание — В процесс могут быть включены:
- стадии (шаги) процесса;
- среда, в которой процесс происходил;
- примененное оборудование;
- контрольные данные.

Пример 1 — ИСО 10303-49 определяет модель данных для описания процесса.

Пример 2 — ИСО 18629 определяет представление процесса с последующей автоматизированной обработкой доводов и доказательств.

Пример 3 — ИСО 14048 определяет формат данных для описания окружающей среды;

b) результаты проверки завершенности данных.

Пример 4 — ИСО 10303 может применяться при обмене информацией о внешнем виде продукции.

Пример 5 — X12 [13] 863 — это ряд транзакций, применяемых для обмена данными, относящимися к результатам испытаний;

c) имеющиеся завершенности.

8 Гарантия завершенности данных

Гарантия завершенности данных — это гарантия того, что значение свойства совпадает с объективными показателями завершенности данных.

Гарантия завершенности данных должна быть точно выражена в письменной форме.

Примечание 1 — Противоположностью понятия «точно выраженный» является понятие «предполагаемый». Соответствие требованиям настоящего стандарта не должно основываться на предполагаемой гарантии.

Гарантия завершенности данных должна включать в себя:

a) требуемый критерий завершенности данных;

b) обращение на законных основаниях за получением гарантирующего документа;

c) адрес, по которому можно получить соответствующие услуги;

d) меры, предпринимаемые поставщиком, если значение свойства не отвечает установленным критериям завершенности данных.

Примечание 2 — Такие меры предусматривают пересмотр данных или финансовую компенсацию.

Гарантия завершенности данных может включать в себя:

a) ограничение срока гарантии.

Примечание 3 — Такая мера, в свою очередь, предполагает:
- дату выполнения гарантии;
- дату истечения срока гарантии;

b) предусмотренные меры по устранению последующих повреждений;

c) условия выполнения или ограничения гарантии.

9 Запись завершенности данных

Запись завершенности данных для значения свойства — это регистрация окончательного результата и прохождение значения свойства через различных владельцев или хранителей данных.

Запись завершенности данных для значения свойства должна быть:

- включенной в структуру, представляющую значение свойства.

Пример 1 — Представлен фрагмент кодированной структуры XML, в составе которой запись точности данных включена в структуру XML, представляющую значение свойства.

Кодированные данные:

```
<property-value property-ref="0161-1#02-015007#1">
   <controlled-value value-ref="0161-1#07-000435#1"/>
   <!- - Include provenance-event element here. (ISO/TS 8000-120 requires that
each property value have at least one provenance event.) -->
 ...
   <accuracy-event event-type="warranty" organization-ref="0161-
ABCDE date="2008-10-29T10:03:15.195" ">
        ABC Company warrants that this data is accurate...
    </accuracy-event>
</property-value>
```

Декодированные данные:

```
<property-value property-ref="0161-1#02-015007#1">
  <controlled-value value-ref="0161-1#07-000435#1"/>
  <!-- Include provenance-event element here. (ISO/TS 8000-120 requires that
       each property value have at least one provenance event.) -->
...
  <accuracy-event event-type="warranty" organization-ref="ABC
Company date="2008-10-29T10:03:15.195" ">
    ABC Company warrants that this data is accurate...
  </accuracy-event>
</property-value>
```

- хранимой отдельно, и на нее должна ссылаться структура, представляющая значение свойства.

Пример 2 — Представлен фрагмент кода XML, в составе которого на запись точности данных делается ссылка в структуре XML, представляющей значение свойства.

Кодированные данные:

```
<property-value property-ref="0161-1#02-015007#1" accuracy-
ref="p2263">
   <controlled-value value-ref="0161-1#07-000435#1"/>
</property-value>
...
<!- - Include provenance-record element here. (ISO/TS 8000-120 requires that
      each property value have at least one provenance event. The provenance
      events form the content of the provenace-record.) - ->
...
<accuracy-record id="p2263">
    <accuracy-event event-type="warranty" organization-ref="0161-
ABCDE date="2008-10-29T10:03:15.195">
      ABC Company warrants that this data is accurate...
    </accuracy-event>
</accuracy-record>
```

Декодированные данные:

```
<property-value property-ref="0161-1#02-015007#1" accuracy-
ref="p2263">
  <controlled-value value-ref="0161-1#07-000435#1"/>
</property-value>
...
<!- - Include provenance-record element here. (ISO/TS 8000-120 requires that
      each property value have at least one provenance event. The provenance
      events form the content of the provenace-record.) -->
...
<accuracy-record id="p2263">
    <accuracy-event event-type="warranty" organization-ref="ABC
Company date="2008-10-29T10:03:15.195" ">
        ABC Company warrants that this data is accurate...
    </accuracy-event>
</accuracy-record>
```

Примечание 1 — Приведенные выше примеры включают записи источника данных, так как любое сообщение, включающее в себя основные данные, должно соответствовать требованиям настоящего стандарта относительно включения информации об источнике данных. Требования к записи источника данных можно найти в ISO/TS 8000-120.

Примечание 2 — Объяснение кодов в приведенных выше примерах представлено в приложении С.

Примечание 3 — Настоящий стандарт не требует, чтобы в сообщении с основными данными применялись структуры, упомянутые в приведенных выше примерах, или чтобы был применен синтаксис XML.

Примечание 4 — В приведенных выше примерах данные представлены в кодированном и в декодированном виде. В оригинале сообщения с основными данными подача информации должна быть в кодированном виде (см. ИСО 8000-110).

Запись завершенности данных для значения свойства должна включать представление гарантии завершенности данных.

10 Требования соответствия

Любое значение свойства, для которого требуется соответствие настоящему стандарту, должно:
- соответствовать требованиям ISO/TS 8000-120.

Примечание — ISO/TS 8000-120, в свою очередь, требует соответствия ИСО 8000-110;

- содержать запись о завершенности данных, которая отвечает требованиям раздела 9.

ИСО 8000-110 представляет целый ряд элементов, которые могут быть подтверждены при их применении или вводе в работу. Эти элементы разделены на следующие классы соответствия:
- свободное кодирование;
- кодирование на платной основе.

Любое заявление о соответствии настоящему стандарту без конкретного указания класса соответствия следует относить к классу соответствия свободного или бесплатного кодирования.

Приложение А
(обязательное)

Идентификация документа

Для обеспечения точной идентификации информационного объекта настоящему стандарту присвоен следующий идентификатор объекта:

{ iso standard 8000 part (140) version (1) }.

Смысл данного обозначения установлен в ИСО/МЭК 8824-1 и описан в ИСО 10303-1.

Приложение В
(справочное)

Дополнительная информация по реализации программы

Для обеспечения реализации программы может предоставляться дополнительная информация, приведенная в сети Интернет по адресу:

http://www.tc184-sc4.org/implementation_information/8000/00140

Приложение С
(справочное)

Коды, применяемые в примерах

В настоящем приложении представлены коды, применяемые в примерах, иллюстрирующих кодирование информации, относящейся к точности данных и выражающей значения свойств.

Основные данные в сообщениях кодируются с применением концепций из словаря данных и соответствуют требованиям ИСО 8000-110. В таблице С.1 приведен перечень идентификаторов концепций и их значений, применяемых в настоящем приложении.

Таблица С.1 — Применяемые концепции

Идентификатор	Тип	Наименование
0161-1#02-015007#1	Свойство	Материал оболочки
0161-1#07-000435#1	Значение свойства	Керамика
0161-1#07-185586#1	Значение свойства	Каучук

Примечание 1 — В настоящем приложении применяются концептуальные идентификаторы из открытого технического словаря ECCMA (eOTD). Может также применяться любой словарь, отвечающий требованиям ИСО 8000-110.

В таблице С.2 перечислены организации и их идентификаторы, на которые даются ссылки в настоящем приложении.

Таблица С.2 — Организации, на которые имеются ссылки в документе

Идентификатор	Наименование	Выполняемые функции
0161-XYZQW	IM1	Менеджер каталога предметов снабжения
0161-ABCDE	Компания ABC	Изготовитель микросхем
0161-BCDEF	Компания XYZ	Собиратель и хранитель данных

Примечание 2 — В настоящем приложении применены идентификаторы организаций из eOTD. Могут также применяться любые схемы идентификации организации, соответствующие требованиям ИСО/МЭК 6523.

Примечание 3 — Для определения элементов идентификатора организации следует обращаться к ИСО/МЭК 6523-1.

IM1 (см. таблицу С.2) владеет основными данными по предметам снабжения, представленными в IOS-MS (Система управления предметами снабжения).

В таблице С.3 перечислены лица и их идентификаторы, на которые имеются ссылки в настоящем приложении.

Таблица С.3 — Лица, на которые имеются ссылки в документе

Идентификатор	Имя/наименование	Компания	Выполняемые функции
JPS3642	John P. Smith	IM1	Составитель каталога
ROLLINS1	William F. Rollins	Компания ABC	Инженер
BAKER2	Catherine A. Baker	Компания ABC	Инженер
DOE1	Jane E. Doe	Компания ABC	Представитель службы заказчика

Примечание 4 — Коды «0161-ABCDE», «0161-BCDEF» и «0161-XYZQW» — это выдуманные коды, применяемые для иллюстрации данных.

В настоящем приложении время указывается с точностью до дня, например 1998-12-01. Настоящий стандарт позволяет указывать любую точность времени, например 1998-12-01T08:41:36.118.

Данные представлены в кодированном и декодированном виде, включая систему обозначений во введении. Фактическое сообщение основных данных, соответствующее настоящему стандарту, должно быть представлено в кодированном виде.

Приложение D
(справочное)

Основание для гарантии

D.1 Общая информация

Информация взята из сети Федеральной комиссии по торговле США (FTC) (http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/products/pro17.shtm). Она представлена частично и в адаптированном виде. Предполагается, что подобная информация может быть применена во многих странах.

D.2 Предпосылка или основание для предоставления гарантии (по материалам Федеральной комиссии по торговле США)

Гарантии

При большой закупке производитель или продавец обещают нести ответственность за свою продукцию. Это называется гарантия. Федеральный закон требует, чтобы потребитель ознакомился со всеми гарантиями, предоставляемыми ему, даже если он производит закупку через каталог или сеть Интернет. Информация о гарантии может быть разнообразной, и у потребителя есть возможность сравнить тип изделий, цену и другие характеристики нужной ему продукции.

Письменные гарантии

Наиболее часто большинство покупок сопровождаются письменными гарантиями. При сравнении таких гарантий следует помнить следующее:

- Как долго сохраняется гарантия? Необходимо проверить время начала и конца гарантии, а также условия выполнения гарантийных обязательств.

- С кем необходимо контактировать при гарантийном обслуживании? Это может быть продавец или производитель, обеспечивающий услуги.

- Что обязуется сделать компания в случае покупки неудачной продукции? Следует обратить внимание — обязуется ли компания произвести ремонт, замену изделия или возместить убытки.

- Как решить проблемы с ремонтом? Необходимо проверить гарантийные обязательства, возможно, какие-то детали и вопросы ремонта не включены в них. Например, некоторые гарантийные обязательства требуют от потребителя оплаты каких-либо услуг. Следует обратить внимание на условия, при которых могут быть выполнены гарантийные обязательства. Например, потребитель должен вернуть товар в первоначальной упаковке.

- Включают ли условия выполнения гарантийных обязательств «естественные повреждения»? Многие гарантийные обязательства не учитывают повреждений, вызванных самой продукцией, или расходов потребителя на устранение повреждений.

Например, испорченный холодильник обязательно вызовет порчу продуктов. Компания не станет платить за испорченные продукты питания.

- Есть ли какие-либо ограничения выполнения гарантийных обязательств? Некоторые обязательства предусматривают техническое обслуживание или использование продукции только в соответствии с прилагаемой инструкцией. Например, предусмотрено только персональное употребление какой-либо продукции, а не с целью ведения бизнеса. Следует убедиться в том, что гарантия отвечает нуждам и требованиям покупателя (потребителя).

Устная гарантия

Если продавец дает устные обязательства, например, о том, что компания произведет ремонт продукции, необходимо потребовать от него эти обязательства в письменной форме. Иначе покупатель не сможет заставить его выполнить подобную услугу.

Частичные гарантии

При крупной покупке (автомобиль, дом) покупателю могут предложить контракт. Часто это называется «расширенные гарантии». Однако подобные контракты — это не гарантии. Контракты на услуги так же, как и гарантии, должны предусматривать ремонт и/или техническое обслуживание в течение определенного времени. Гарантии, однако, включаются в стоимость продукции, контракты на услуги оплачиваются отдельно. Для определения надобности в контракте следует учесть:

- учитывает ли гарантийное обязательство период ремонта, который отражен в условиях контракта на услуги;
- действительно ли продукция может требовать ремонта и оплату подобного ремонта;
- продолжительность контракта на услуги;
- репутацию компании, предлагающей услугу по контракту.

Подразумеваемые гарантии

Подразумеваемые гарантии установлены государственным законом, во всех странах пользуются ими. Почти каждая покупка предполагает подобные гарантии.

Обычной подразумеваемой услугой является «гарантия пригодности для продажи» — это означает, что продавец обещает, что товар будет выполнять все ожидаемые от него функции. Например, автомобиль будет ездить, а тостер будет поджаривать хлеб.

Еще одним типом подразумеваемой гарантии является «гарантия соответствия/пригодности для конкретной цели». Применяется такая гарантия, когда покупка производится по совету продавца для конкретного применения. Например, если предлагают купить спальный мешок для нулевой температуры, значит, этот мешок должен быть пригодным именно для нулевой температуры.

Если покупка товара не сопровождается письменной гарантией, на нее все равно распространяется подразумеваемая гарантия до тех пор, пока продукция не имеет пометки «как есть» или пока продавец не предупредит в письменной форме о том, что никаких гарантий товар не имеет.

Некоторые страны не разрешают продавать продукцию с пометкой «как есть».

Если возникают какие-либо проблемы, помимо письменной гарантии, следует узнать подробнее все обстоятельства или условия «подразумеваемой гарантии».

Подразумеваемая гарантия действует обычно в течение 4 лет, хотя в разных странах этот срок варьируется. Органы защиты потребителя могут предоставлять более подробную информацию о действии подразумеваемой гарантии.

Предотвращение различных проблем

Для того чтобы минимизировать все проблемы, следует:

- читать перед покупкой все гарантийные обязательства. Если покупка осуществляется через сеть Интернет, следует проверить все адреса, куда необходимо обращаться в случае возникновения проблем. Следует понять, какая защита будет обеспечена в соответствии с гарантиями. Необходимо получить копию документов, относящихся к покупке, с отраженными в них условиями гарантии;

- узнать о репутации компании, предоставляющей гарантии. Необходимо записать адрес и телефон организации, куда можно обращаться в случае возникновения проблем. Если данная информация отсутствует, следует обратиться за разъяснениями в местную организацию по защите прав потребителей или какую-либо подобную организацию. Следует иметь подтверждение даты покупки или быть готовым доказать, что именно данный покупатель является настоящим покупателем данной продукции, если по условиям гарантии товар не подлежит передаче другому лицу;

- обеспечить требуемые условия технического обслуживания и контроля;

- использовать продукцию в соответствии с инструкциями производителя. Неправильное употребление товара или ненадлежащее обращение с ним может лишить всех гарантийных прав.

Решение споров и проблем

При возникновении проблем по гарантийным услугам потребителю необходимо:

- внимательно прочитать все инструкции по применению продукции и по представлению гарантий. Не следует ожидать от продукции каких-то особенностей, на которые она не рассчитана и которые не отражены в гарантийных обязательствах. Гарантия вовсе не означает, что автоматически и немедленно будет получено возмещение за все обнаруженные дефекты. Компания должна сначала все проверить. Если потребитель обратился в компанию в течение гарантийного срока и продукция действительно не функционирует должным образом, компания должна решить данную проблему даже в том случае, если гарантия закончилась до возникновения неполадок;

- решить возникшую проблему с розничным продавцом. Если это невозможно, следует обратиться к производителю. В гарантийном обязательстве должен быть указан его электронный адрес — e-mail. Необходимо направить письмо через проверенный электронный адрес, получить ответ и иметь копии всей переписки (см. ниже образец письма с жалобой);

- связаться с государственной или местной службой защиты прав потребителей. Служба обязана оказать помощь потребителю, если он не может сам решить вопрос с продавцом или производителем;

- изучить программы с информацией по решению спорных вопросов между покупателем и компанией. Местная служба по защите прав потребителей сможет предложить адреса организаций, с которыми следует связываться в конкретной ситуации;

- необходимо также проверить гарантийные обязательства. И следует предпринять все необходимые меры перед тем, как обратиться в суд;

- обратиться в претензионный суд, если претензии оцениваются в сумму менее 750 долларов. Издержки будут сравнительно небольшими, процедура упрощенной, и, как правило, адвокат может не потребоваться. Клерк поможет представить нужные документы;

- при отрицательном результате необходимо обратиться в более высокие судебные инстанции и к адвокату, который поможет во всем разобраться.

Для получения более подробной информации следует обратиться в FTC, которая поможет связаться с вышестоящей организацией, охраняющей права потребителя.

Образец письма с жалобой

(Адрес потребителя)
(Город, штат, почтовый индекс или код)

(Дата)
(Имя персоны, к которой обращаются)
(Должность)
(Наименование компании)
(Адрес)
(Город, штат, почтовый индекс или код)
Уважаемый (имя персоны)

Такого-то числа (дата) я приобрел (или отремонтировал) (наименование товара с серийным номером или номером модели). Я сделал эту покупку в (место, дата и другие важные детали). К сожалению, Ваша продукция (или услуга) была неудачной (или услуга была неадекватной), так как (изложите претензию и суть проблемы).

Поэтому для того чтобы решить проблему, я бы хотел (изложите просьбу). Прилагаю копии (а не оригиналы) всех документов (гарантийный талон, чек, договор, номера серии и модели и другие документы).

Я жду Вашего ответа и решения моей проблемы и буду ждать до (определите срок) прежде, чем обращусь к третьему лицу за помощью.

Пожалуйста, свяжитесь со мной по прилагаемому адресу или телефону (номера телефонов с кодами города).

С уважением,
(Имя)
(Номер счета в банке)

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов и документов национальным стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта, документа	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO 8000-102	IDT	ГОСТ Р ИСО 8000-102:2011 «Качество данных. Часть 102. Основные данные. Обмен данными характеристик. Словарь»
ISO/TS 8000-120	*	*

* Соответствующий национальный стандарт отсутствует. До его принятия рекомендуется использовать перевод на русский язык данного международного стандарта (документа).

Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандарта:

- IDT — идентичный стандарт.

Библиография

[1]	ISO 3534-2	Statistics — Vocabulary and symbols — Part 2: Applied statistics
[2]	ISO/TS 8000-1	Data quality — Part 1: Overview
[3]	ISO/TS 8000-100	Data quality — Part 100: Master data: Exchange of characteristic data: Overview
[4]	ISO 8000-110	Data quality — Part 110: Master data: Exchange of characteristic data: Syntax, semantic encoding, and conformance to data specification
[5]	ISO 10303-1	Industrial automation systems and integration — Product data representation and exchange — Part 1: Overview and fundamental principles
[6]	ISO 10303-49	Industrial automation systems and integration — Product data representation and exchange — Part 49: Integrated generic resources: Process structure and properties
[7]	ISO 10303-59	Industrial automation systems and integration — Product data representation and exchange — Part 59: Integrated generic resource — Quality of product shape data
[8]	ISO/TS 14048	Environmental management — Life cycle assessment — Data documentation format
[9]	ISO 18629 (all parts)	Industrial automation systems and integration — Process specification language
[10]	ISO/TS 22745-40	Industrial automation systems and integration — Open technical dictionaries and their application to master data — Part 40: Master data representation
[11]	ISO/IEC 6523 (all parts)	Information technology — Structure for the identification of organizations and organization parts
[12]	ISO/IEC 8824-1	Information technology — Abstract Syntax Notation One (ASN.1) — Part 1: Specification of basic notation

[13] ASC X12 electronic data interchange standard. Data Interchange Standards Association

УДК 681.3.01.016:006.354 ОКС 25.040.40 П87

Ключевые слова: качество данных, данные характеристик, завершенность данных, завершенность события, модель данных, идентификаторы концепции, открытый технический словарь

Редактор *Н.Н. Кузьмина*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 24.01.2019. Подписано в печать 04.02.2019. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 2,00.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т д. 31. к. 2.
gost.e-ecolog.ru stinfo.ru

gost.e-ecolog.ru