ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58303— 2018

ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОДУКЦИИ ВОЕННОГО НАЗНАЧЕНИЯ

Виды работ и услуг

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Научно-исследовательский центр «Прикладная Логистика» (АО НИЦ «Прикладная Логистика») и Акционерным обществом «Летно-исследовательский институт имени М.М. Громова» (АО «ЛИИ им. М.М. Громова»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 482 «Поддержка жизненного цикла экспортируемой продукции военного и продукции двойного назначения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 5 декабря 2018 г. № 1074-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*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

© 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 1
3 Термины, определения и сокращения 1
3.1 Термины и определения 1
3.2 Сокращения 2
4 Виды работ и услуг при послепродажном обслуживании изделий 2
5 Участники послепродажного обслуживания 3
6 Модели послепродажного обслуживания 4
Приложение А (справочное) Пример распределения ответственности между участниками послепродажного обслуживания 6

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОДУКЦИИ ВОЕННОГО НАЗНАЧЕНИЯ

Виды работ и услуг

After sales support of defense products. Types of works and services

Дата введения — 2019—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт определяет виды работ и услуг, осуществляемых при послепродажном обслуживании продукции военного назначения, включая также изделия двойного назначения с длительным жизненным циклом (далее — изделия) и их составные части.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 53392 Интегрированная логистическая поддержка. Анализ логистической поддержки. Основные положения

ГОСТ Р 53393—2017 Интегрированная логистическая поддержка. Основные положения

ГОСТ Р 55932 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Эксплуатационная и ремонтная документация. Требования к поставке и внесению изменений

ГОСТ Р 56111 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Номенклатура показателей эксплуатационно-технических характеристик

ГОСТ Р 56136 Управление жизненным циклом продукции военного назначения. Термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 56136.

Издание официальное

3.2 Сокращения

В настоящем стандарте использованы следующие сокращения:

АЛП — анализ логистической поддержки;

БД — база данных;

МТО — материально-техническое обеспечение;

ПКИ — покупные комплектующие изделия;

ППО — послепродажное обслуживание;

СТЭ — система технической эксплуатации;

СЧ — составная часть;

ТО — техническое обслуживание;

ТОиР — техническое обслуживание и ремонт;

ТЭ — техническая эксплуатация;

ФИ — финальное изделие;

ЭТХ — эксплуатационно-технические характеристики.

4 Виды работ и услуг при послепродажном обслуживании изделий

4.1 ППО начинается с момента приемки изделия заказчиком (эксплуатирующей организацией) и может включать следующие виды работ и услуг.

4.1.1 Подготовка к использованию изделия по назначению, в том числе работы по вводу изделия в эксплуатацию (сборка после транспортирования или хранения, настройка, испытания и т. п.).

4.1.2 ТО ФИ, включая все или некоторые из перечисленных видов ТО:

- при использовании (при подготовке к использованию, в процессе использования, по завершению использования);
- хранении;
- транспортировании;
- ожидании использования;
- периодическое ТО в установленные эксплуатационной документацией календарные сроки или сроки по наработке, числу циклов применения и т. п.;
- сезонное ТО для подготовки изделия к использованию в осенне-зимних или весенне-летних условиях;
- специальное ТО при использовании изделия в особых условиях (при экстремальных значениях параметров и условий эксплуатации).

4.1.3 Ремонт ФИ, включая все или некоторые из перечисленных видов ремонта:

- текущий ремонт, выполняемый для обеспечения или восстановления работоспособности изделия и состоящий в замене или восстановлении СЧ ФИ без их демонтажа с ФИ;
- средний ремонт, выполняемый для восстановления исправности и частичного восстановления ресурса изделия, с заменой или восстановлением СЧ ограниченной номенклатуры и контролем технического состояния СЧ, выполняемый в объеме, установленном в эксплуатационной или ремонтной документации;
- капитальный ремонт, выполняемый для восстановления исправности, полного или близкого к полному восстановлению ресурса изделия с заменой или восстановлением любых его СЧ, включая базовые;
- средний или капитальный ремонт СЧ ФИ.

4.1.4 МТО эксплуатации, включая все или некоторые из перечисленных видов МТО:

- поставка отдельных запасных частей, полуфабрикатов, материалов;
- поставка комплектов запасных частей, инструмента, материалов и принадлежностей (индивидуальных, групповых, ремонтных и т. д.);
- поддержание оборотных фондов запасных частей, используемых для оперативного восстановления исправности, в соответствии с выбранной стратегией пополнения запасов.

Примечание — В многоуровневой системе ТЭ такие оборотные фонды допускается формировать для каждого уровня ТОиР;

- поставка технологического оборудования и оснастки для ТОиР (комплектов оборудования для пунктов ТО, парков, сервисных центров и т. п.);

- поставка подвижных средств МТО (для хранения и перемещения запасных частей и материалов);
- поставка подвижных средств ТОиР (мобильного подъемно-транспортного оборудования, технологического оборудования на мобильных платформах и т. п.);
- поставка оборудования и материалов для хранения изделий (средств герметизации, тентового оборудование, тары и т. п.).

4.1.5 Хранение изделий, включая все или некоторые из перечисленных видов работ в обеспечение хранения:

- создание и обслуживание инфраструктуры для хранения (постоянных и временных, складов, парков и т. п.);
- организация хранения (предоставление услуг по хранению);
- выполнение ТО при хранении.

4.1.6 Мониторинг эксплуатации ФИ.

Примечание — Мониторинг эксплуатации согласно ГОСТ Р 53393—2017 (подраздел 6.8) включает сбор и анализ сведений об ЭТХ изделий и условиях их использования на стадии эксплуатации, что необходимо для планирования ППО, работ по ТОиР и повышения их эффективности. При мониторинге фиксируют наработку изделий, регистрируют выявленные отказы и повреждения, другие сведения, на основе которых рассчитывают фактические значения показателей надежности и других ЭТХ ФИ в целом и его СЧ по ГОСТ Р 56111, уточняют нормы расхода материалов и запасных частей и др.

4.1.7 Транспортирование ФИ и(или) его СЧ.

4.1.8 Поставка и ППО учебно-тренировочного оборудования, включая все или некоторые из перечисленных видов работ:

- поставка и ввод в эксплуатацию учебно-тренировочного оборудования для обучения персонала эксплуатирующей организации (физических, компьютерных и комбинированных тренажеров, учебных классов и т. п.);
- поставка демонстрационного и иного учебного оборудования;
- поставка программного обеспечения и БД для обучения и обновлений к ним;
- предоставление услуг по настройке, наладке и сопровождению эксплуатации учебно-тренировочного оборудования.

Примечание — Определение требований к процессам и оборудованию для обучения входит в число задач интегрированной логистической поддержки по ГОСТ Р 53393—2017 (подраздел 6.5) и осуществляется на стадии разработки изделия. Разработку и изготовление учебно-тренировочного оборудования, не являющимися частью ППО, осуществляют на стадиях разработки и производства изделия.

4.1.9 Предоставление услуг по обучению специалистов заказчика по различным специальностям в области эксплуатации, технического обслуживания и ремонта изделий.

4.1.10 Предоставление инженерных и информационных услуг, связанных с обеспечением эксплуатации изделий, включая все или некоторые из перечисленных видов услуг:

- выполнение инженерных расчетов, связанных с организацией ТОиР и МТО;
- предоставление консультационных услуг по разным аспектам ТЭ изделий;
- поставка и инженерное сопровождение эксплуатационной и ремонтной документации в электронной форме по ГОСТ Р 55932;
- поставка, развертывание и техническое сопровождение автоматизированных систем планирования и управления ТЭ.

4.1.11 Внесений изменений в конструкцию ФИ или его СЧ с учетом опыта их использования и ТЭ (модификация, модернизация).

4.1.12 Утилизация ФИ и(или) его СЧ.

5 Участники послепродажного обслуживания

5.1 Основными участниками работ по ППО являются:

- потребитель услуг по ППО в лице заказчика изделия или его эксплуатирующей организации;
- поставщик услуг по ППО в лице поставщика изделия (и его СЧ), оператора ППО или уполномоченных третьих лиц (ремонтные предприятия, транспортные предприятия, поставщики оборудования и т. д.).

Примечания

1 Поставщик изделия — юридическое лицо, осуществляющее поставку (продажу) изделия и, при необходимости, ввод его в эксплуатацию.

2 Оператор ППО — юридическое лицо, осуществляющее ППО изделия. Функции оператора ППО может выполнять поставщик изделия или уполномоченное им лицо. Различают операторов ППО ФИ и ПКИ (например, при организации ППО таких сложных изделий как ракеты, суда, корабли, силовые установки, комплексы навигации, связи и т. д.).

3 Заказчик изделия — юридическое или физическое лицо, приобретающее или получающее изделие законным способом для его применения по назначению (потребитель услуг ППО).

4 Эксплуатирующая организация — юридическое или физическое лицо, на законном основании владеющее одним или несколькими экземплярами ФИ, включая их СЧ, и осуществляющее или планирующее осуществлять их применение по назначению.

5 Заказчик и эксплуатирующая организация могут быть разными организациями или одним и тем же лицом.

5.2 Работы и услуги ППО допускается осуществлять на базе эксплуатирующей организации или непосредственно в местах размещения (дислокации) изделий, в сервисных центрах поставщика или оператора ППО, на предприятиях изготовителях ФИ и ПКИ, на специализированных ремонтных предприятиях.

Примечание — Сервисный центр оператора ППО — это производственная организация, обладающая помещениями, технологическим оборудованием, персоналом и запасами имущества, необходимыми для выполнения определенных видов ТО и(или) ремонта ФИ и(или) его СЧ.

5.3 Состав и условия выполнения работ в области ППО, если это не оговорено особо, определяют договором между поставщиком (оператором ППО) и заказчиком изделия (эксплуатирующей организацией). Пример возможного распределения ответственности между участниками ППО приведен в приложении А.

6 Модели послепродажного обслуживания

6.1 Применяют следующие виды моделей ППО:

- поставщик услуг ППО выполняет конкретный перечень работ, установленный в договоре;
- поставщик услуг ППО выполняет комплекс работ, обеспечивающий достижение заданных измеримых показателей ЭТХ (таблица А.1 приложения А);
- поставщик услуг ППО выполняет часть комплекса работ с достижением показателей ЭТХ, зависящих исключительно от объема, качества и сроков завершения работ, выполняемых оператором;
- комбинированная модель, при которой поставщик услуг ППО выполняет часть комплекса работ, а также ряд конкретных работ по согласованию с потребителем услуг.

В отдельных случаях допускается заключение комплексных контрактов на обеспечение технической готовности изделий.

6.2 Номенклатура показателей, используемых в договорах на ППО, разрабатывается на основе ГОСТ Р 56111 и должна быть достаточна для оценки деятельности каждой из сторон договора. Договор на ППО должен предусматривать:

- мониторинг процессов использования и ТЭ изделий на стадии эксплуатации и сбор сведений, необходимых для оценки результатов ППО, а также для планирования и управления процессами ТЭ; состав этих данных определяется согласованной номенклатурой показателей ЭТХ изделий, используемых для оценки эффективности ППО и процессов ТЭ;
- порядок и процедуры анализа эксплуатационных данных в части контроля заданных в договоре значений показателей ЭТХ.

6.3 Выбор модели ППО, варианта распределения работ (услуг) между сторонами, расчет параметров СТЭ, обеспечивающий достижение требуемых заказчиком значений показателей ЭТХ, расчет и обоснование стоимости работ, выполняемых поставщиком услуг по ППО, осуществляют с использованием методов технико-экономического анализа и моделирования на основе сведений из БД АЛП по ГОСТ Р 53392.

6.4 Поставщики ПКИ участвуют в процессах ППО ФИ на условиях, установленных в договорах между ними и поставщиком ФИ (поставщиком услуг по ППО). При этом следует использовать единую номенклатуру показателей ЭТХ и единые методики их оценки.

6.5 Объектом ППО для поставщиков ПКИ (поставщиков услуг по ППО) могут выступать как отдельные СЧ ФИ, так и ФИ в целом при участии поставщиков ПКИ в совместной деятельности с оператором ППО ФИ.

Приложение А
(справочное)

Пример распределения ответственности между участниками послепродажного обслуживания

Таблица А.1

Вид деятельности	Заказчик	Оператор ППО	ЭТХ в качестве предмета контракта*
ТО ФИ	Да**	Да	Да
Текущий ремонт ФИ	Да	Да	Да
Средний ремонт ФИ	Да	Да	Да
Капитальный ремонт ФИ	Нет	Да	Да
Средний и капитальный ремонт СЧ	Нет	Да	Да
МТО эксплуатации	Нет	Да	Да
Транспортирование изделий	Да	Да	Да
Хранение изделий	Да	Да	Да
Мониторинг эксплуатации ФИ	Да	Да	Да
Поставка и обеспечение эксплуатации учебно-тренировочных средств	Нет	Да	—
Предоставление инженерных и информационных услуг	Нет	Да	—
Изменение конструкции ФИ или его СЧ	Да	Да	—
Утилизация ФИ или его СЧ	Нет	Да	—

* Возможность применения измеримой характеристики в качестве критерия выполнения условий договора.

** «Да» или «Нет» в соответствующей графе означает возможность (невозможность) выполнения соответствующих работ силами эксплуатирующей организации или оператора ППО.

УДК 006.1:006.354 ОКС 01.040.01

Ключевые слова: интегрированная логистическая поддержка, послепродажное обслуживание, техническая эксплуатация, эксплуатационно-технические характеристики

БЗ 12—2018/6

Редактор *Н.В. Таланова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Сдано в набор 07.12.2018. Подписано в печать 18.12.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12. Тираж 39 экз. Зак. 163.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru