
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
56134—
2014

**ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
ЭКСПОРТИРУЕМОЙ ПРОДУКЦИИ
ВОЕННОГО НАЗНАЧЕНИЯ**

Общие положения

Издание официальное



Москва
Стандартинформ
2015

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Научно-исследовательский центр «Прикладная Логистика» (ОАО НИЦ «Прикладная Логистика»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 482 «Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19 сентября 2014 г. № 1154-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). 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 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.ru)

**ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЭКСПОРТИРУЕМОЙ ПРОДУКЦИИ
ВОЕННОГО НАЗНАЧЕНИЯ****Общие положения**

Exporting military products after-sales support. General principles

Дата введения — 2015—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт определяет основные положения по планированию, организации и осуществлению послепродажного обслуживания экспортируемой продукции военного назначения. Стандарт распространяется на самостоятельно применяемые изделия и их составные части (далее в тексте - экспортируемая продукция военного назначения).

Требования настоящего стандарта распространяются на следующие виды продукции военного назначения [1]:

- вооружение и военная техника;
- системы связи и управления войсками, вооружением и военной техникой;
- инженерно-технические сооружения, оборудование для боевого применения вооружения и военной техники (там, где это применимо);
- специальное оборудование для производства, ремонта, модернизации и (или) уничтожения (утилизации) вооружения и военной техники (там, где это применимо);

Применение требований стандарта к другим видам продукции (в том числе ранее разработанной или изготовленной) определяется по усмотрению поставщика продукции.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 18322—78 Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения

ГОСТ Р 53392—2009 Интегрированная логистическая поддержка. Анализ логистической поддержки. Основные положения

ГОСТ Р 55929—2013 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Интегрированная логистическая поддержка и послепродажное обслуживание. Общие положения

ГОСТ Р 56111—2014 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Номенклатура показателей эксплуатационно-технических характеристик

ГОСТ Р 56136—2014 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 согласно ГОСТ 18322 и ГОСТ Р 56136.

3.2 Сокращения

В настоящем стандарте приняты следующие сокращения:

АЛП	—	анализ логистической поддержки;
БД	—	база данных;
ДСЧ	—	дефектация составных частей;
ИЛП	—	интегрированная логистическая поддержка;
КИ	—	комплектующее изделие;
ОВВТ	—	образец вооружения и военной техники;
ПВН	—	продукция военного назначения;
ППО	—	послепродажное обслуживание;
СТЭ	—	система технической эксплуатации;
ТО	—	техническое обслуживание;
ТОиР	—	техническое обслуживание и ремонт;
ЭТХ	—	эксплуатационно-технические характеристики.

4 Основные положения

4.1 ППО экспортируемой ПВН - совокупность видов деятельности поставщика, направленных на предоставление заказчику услуг, обеспечивающих эффективное поддержание исправности и работоспособности полученной заказчиком ПВН.

4.2 Основной задачей ППО является обеспечение выполнения требований заказчика по эффективному функционированию СТЭ. Эффективность функционирования СТЭ определяется затратами на достижение и поддержание требуемого уровня ЭТХ.

4.3 Условия по ППО поставленной заказчику ПВН могут быть включены в контракт на поставку ПВН или определяться отдельным контрактом на ее ППО (далее — контракт на ППО). Условия контракта на ППО определяют обязательства, принимаемые в отношении заказчика (эксплуатанта) и поставщика услуг ППО, а также всех заинтересованных сторон (разработчика, изготовителя, ремонтных предприятий и т. п.) в рамках контрактов с поставщиком услуг ППО.

4.4 Предоставление услуг по ППО ПВН в рамках контракта осуществляет, как правило, поставщик образца или уполномоченная им организация (далее – поставщик услуг ППО), неся при этом ответственность за качество оказанных услуг в соответствии с положениями контракта на ППО.

4.5 Как правило, поставщики услуг ППО инициируют подготовку и реализацию системы соглашений по взаимодействию заказчика со всеми поставщиками КИ, выбранными для выполнения определенной программы поставок ПВН. При этом поставщики услуг ППО организуют такое взаимодействие с поставщиками КИ, которое обеспечит доведение до них требований заказчика в случае выявления недостатков продукции или процедур взаимодействия.

5 Планирование и осуществление послепродажного обслуживания продукции военного назначения

5.1 Планирование ППО ПВН должно выполняться до заключения контрактов на ППО. Основой для планирования и выполнения работ по ППО являются результаты ИЛП в соответствии с ГОСТ Р 55929. К планированию ППО привлекается заказчик в процессе согласования условий контракта на ППО.

5.2 На этапе планирования ППО решаются следующие задачи:

- разработка и согласование концепции организации СТЭ ПВН в условиях конкретных заказчиков;
- определение номенклатуры услуг по ППО поставляемой ПВН;
- выбор модели предоставления и оплаты услуг по ППО;
- определение себестоимости предоставления услуг с учетом выбранной модели их предоставления;

- согласование цены и заключение контракта на предоставление услуг.

5.3 Концепция организации СТЭ должна быть согласована с заказчиком и должна включать в себя следующие основные положения:

- краткое описание видов и периодичности выполнения работ планового ТОиР, видов работ непланового ТОиР образца ПВН в соответствии с эксплуатационной документацией;
- уровни обслуживания ПВН, предусмотренные в существующей системе эксплуатации заказчика;
- распределение видов работ планового и непланового ТОиР по уровням обслуживания;
- исполнитель (заказчик или поставщик услуг ППО) работ планового и непланового ТОиР для каждого уровня обслуживания.

Пример распределения работ планового ТО по уровням обслуживания для бронетанковой техники приведен в приложении А.

5.4 Концепция организации СТЭ должна однозначно определять разделение ответственности между заказчиком и поставщиком услуг ППО за выполнение различных работ по ТОиР и, соответственно, вклад каждой из сторон в величину коэффициента эксплуатационной готовности (см. ГОСТ Р 56111).

5.5 Номенклатура услуг поставщика по ППО ПВН, как правило, включает в себя следующие группы услуг:

- поставку предметов материально-технического обеспечения (запасные части, оборудование и материалы и т. д.);
- выполнение работ планового и непланового ТОиР;
- поставку и сопровождение эксплуатационной и ремонтной документации;
- поставку и сопровождение технических средств обучения;
- подготовку/переподготовку личного состава заказчика;
- модернизацию и доработку конструкции ПВН по бюллетеням, выполняемые согласно действующей нормативной документации;
- поставку и поддержку средств технического обслуживания и контроля;
- информационную поддержку эксплуатации.

5.6 Для каждой услуги из перечня поставщиком должна быть определена технология и ресурсы, необходимые для ее предоставления. Технология оказания услуг ППО должна быть представлена в виде описания последовательности действий поставщика в обеспечение предоставления услуг и при непосредственном предоставлении услуг на территории заказчика. Ресурсы, необходимые для оказания услуг ППО, должны включать в себя:

- трудовые ресурсы (специалисты необходимого уровня квалификации);
- материальные ресурсы (запасные части, инструменты, приспособления, контрольно-проверочная аппаратура, расходные материалы и т. д.);
- информационные ресурсы (программно-аппаратные средства, БД и т. п.);
- объекты инфраструктуры и стационарные технические устройства со средствами обеспечения электроэнергией, связи, коммуникаций и т. д.

Виды и перечни необходимых ресурсов определяются в процессе АЛП и информация о них хранится в БД АЛП в соответствии с ГОСТ Р 53392, ГОСТ Р 55929.

5.7 Порядок предоставления и оплаты услуг определяется в контракте на ППО. В контрактах могут применяться следующие модели оплаты и предоставления услуг ППО:

- стандартные модели, при использовании которых услуги оказываются по факту поступления соответствующих заявок от заказчика. В этом случае оплата услуг осуществляется по заранее согласованному между заказчиком и поставщиком ценам;
- модели с гарантированным уровнем ЭТХ, при использовании которых поставщик услуг ППО гарантирует заказчику заданный уровень ЭТХ ПВН (как правило, гарантируется величина коэффициента эксплуатационной готовности) и выполняет все работы, необходимые для достижения и поддержания этого уровня. Размер оплаты услуг поставщика в этом случае может зависеть от фактически достигнутых значений ЭТХ.

5.8 Метод определения поставщиком себестоимости предоставления конкретных видов услуг зависит от модели их предоставления:

Для стандартных моделей себестоимость рассчитывается через оценивание прямых, непосредственно связанных с предоставлением услуг, и косвенных расходов поставщика.

В моделях с гарантированным уровнем ЭТХ себестоимость зависит от величины этого гарантированного уровня. В этом случае оценка себестоимости выполняется с применением технико-экономических моделей, связывающих параметры надежности, контролепригодности, эксплуатационной и ремонтной технологичности образца ПВН и его составных частей с затратами на ППО. Необходимые для расчета себестоимости исходные данные определяются в процессе АЛП и

хранятся в БД АЛП.

5.9 Определение цены услуг по ППО ПВН осуществляется, как правило, на основе оценок ее себестоимости и планируемой рентабельности данного вида деятельности. Окончательная цена согласовывается с заказчиком и фиксируется в контракте на ППО.

5.10 Непосредственное предоставление услуг по ППО ПВН осуществляется соответствующей организационно-технической системой поставщика – системой ППО (6).

5.11 В ходе оказания услуг по ППО поставщик должен осуществлять сбор и анализ данных о качестве выполненных работ и фактических затратах на ППО. По результатам анализа должна уточняться информация о себестоимости предоставления услуг ППО (5.8), должны приниматься решения об изменении технологии предоставления услуг (5.6) и оптимизации системы ППО (6).

6 Система послепродажного обслуживания поставщика продукции военного назначения

6.1 Система ППО – взаимосвязанная совокупность элементов организационной структуры, нормативных документов, методик, процессов и ресурсов, необходимых для удовлетворения требований заказчиков в части ППО приобретенной ПВН и позволяющих обеспечить ее эффективное использование. Система ППО является составной частью системы управления предприятием поставщика ПВН.

6.2 Система ППО, как правило, образована следующими основными подсистемами:

- организационной подсистемой;
- подсистемой нормативно-технического обеспечения процессов ППО;
- подсистемой ресурсного обеспечения процессов ППО;
- подсистемой информационного обеспечения процессов ППО.

6.3 Организационная подсистема системы ППО включает в себя организационную структуру и персонал, необходимые для осуществления деятельности по ППО ПВН.

6.4 Нормативно-техническое обеспечение процессов ППО осуществляется при помощи комплекса государственных стандартов и внутренних стандартов, методик и регламентов поставщика услуг ППО. Эта совокупность нормативно-технических документов должна в полной мере регламентировать все процессы планирования и осуществления ППО поставляемой ПВН.

6.5 Подсистема ресурсного обеспечения процессов ППО представляет собой совокупность элементов логистического, инфраструктурного, финансового, конструкторского, технического и технологического обеспечения, необходимых для осуществления всех видов деятельности в области ППО в соответствии с требованиями нормативно-технической документации системы ППО (6.4).

6.6 Подсистема информационного обеспечения процессов ППО предназначена для сбора, обработки, хранения и своевременного предоставления информации, необходимой для управления процессами ППО.

Информационное обеспечение процессов ППО, как правило, осуществляется с использованием комплекса программно-технических средств и БД. Эти средства должны быть информационно интегрированы с БД АЛП для обеспечения в задачах ИЛП обратной связи – уточнения данных об ЭТХ образца, его составных частей и данных о затратах на ТОиР на основе сведений о фактической эксплуатации образца.

Приложение А
(справочное)

Пример распределения работ по уровням обслуживания для бронетанковой техники

Таблица А.1

№ уровня*	Обозначение работ	Виды работ	Исполнители	
			Заказчик	Поставщик
1	КО	Контрольный осмотр	+	
	ЕТО	Ежедневное техническое обслуживание	+	
	КТО	Контрольно-технический осмотр	+	
	ТО-1	Техническое обслуживание №1	+	
	ТО-1х	Техническое обслуживание №1 при хранении	+	
		
2	ТО-2	Техническое обслуживание № 2		+
	ТО-2х	Техническое обслуживание № 2 при хранении		+
	СО	Сезонное обслуживание		+
	РТО	Регламентированное техническое обслуживание		+
		
3	ДСЧ ОБВТ	Дефектация составных частей образца ПВН при среднем ремонте		+
	СР	Средний ремонт		+
		
4	КР	Капитальный ремонт		+
	КРМ	Капитальный ремонт с модернизацией		+
		
<p>* Номера уровней обслуживания:</p> <p>1 — техническое обслуживание экипажем;</p> <p>2 — техническое обслуживание в специализированных пунктах обслуживания и ремонта (сервисных центрах);</p> <p>3 — текущий, специализированный, заводской или средний ремонт на специализированном ремонтном предприятии;</p> <p>4 — капитальный ремонт (капитальный ремонт совместно с модернизацией образца ПВН или его КИ) на заводе-изготовителе образца ПВН.</p>				

Ключевые слова: послепродажное обслуживание, экспортируемая продукция военного назначения, интегрированная логистическая поддержка, эксплуатационно-техническая характеристика, обеспечение эксплуатационно-технических характеристик, система послепродажного обслуживания

Подписано в печать 02.03.2015. Формат 60x841/8.

Усл. печ. л. 0,93. Тираж 31 экз. Зак. 466.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

123995 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru