
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
2014

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 19.09.2014 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 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.ru)

© Стандартиформ, 2014

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	
2 Нормативные ссылки	
3 Термины, определения и сокращения	
4 Основные положения	
5 Планирование и осуществление послепродажного обслуживания продукции военного назначения	
6 Система послепродажного обслуживания продукции военного назначения	

**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 устанавливает общие положения послепродажного обслуживания экспортируемой продукции военного назначения на основе применения технологий интегрированной логистической поддержки.

Настоящий стандарт распространяется на экспортируемую продукцию военного и двойного назначения и предназначен для применения организациями, участвующими в поставках продукции на экспорт в рамках военно-технического сотрудничества с иностранными государствами

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ Р 56113 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Планирование материально-технического обеспечения. Основные положения

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

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

ГОСТ Р 53393 Интегрированная логистическая поддержка. Основные положения

ГОСТ Р 53394 Интегрированная логистическая поддержка. Термины и определения

ГОСТ Р 54090 Интегрированная логистическая поддержка. Каталоги и перечни предметов снабжения. Структура и состав данных

ГОСТ Р 55929 Интегрированная логистическая поддержка и послепродажное обслуживание продукции военного назначения. Основные положения

ГОСТ Р 56114 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Требования к проведению анализа логистической поддержкиГОСТ Р 55930 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Применение процедур каталогизации. Общие требования

ГОСТ Р 55931 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Стоимость жизненного цикла продукции военного назначения. Основные положения

ГОСТ Р 55933 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. План интегрированной логистической поддержки. Общие требования

ГОСТ Р 56129 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Управление номенклатурой устаревающих покупных комплектующих изделий

ГОСТ Р 56130 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Оценка затрат на техническую эксплуатацию на стадии разработки

ГОСТ Р 56131 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Порядок выполнения работ по интегрированной логистической поддержке в ходе жизненного цикла продукции военного назначения

ГОСТ Р 58296 Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Планирование и управление материально-техническим обеспечением. Формирование номенклатуры предметов снабжения

ГОСТ Р 58297 Интегрированная логистическая поддержка. Многоуровневое техническое обслуживание и ремонт. Основные положения

ГОСТ Р 58302 Управление стоимостью жизненного цикла. Номенклатура показателей для оценивания стоимости жизненного цикла изделия. Общие требования»

ГОСТ Р 58303 Послепродажное обслуживание продукции военного назначения. Виды работ и услуг

ГОСТ Р Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Каталогизация предметов снабжения. Основные положения

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 53394, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1

государственный посредник: Специализированная организация, созданная по решению Президента Российской Федерации в форме федерального государственного унитарного предприятия, основанного на праве хозяйственного ведения, либо в форме акционерного общества, 100 процентов акций которого находится в федеральной собственности или передано некоммерческой организации, созданной Российской Федерацией в форме государственной корпорации.

[2]

3.1.2

продукция военного назначения: Вооружение, военная техника, работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности, в том числе исключительные права на них (интеллектуальная собственность) и информация в военно-технической области, за исключением информации, которая может быть опубликована в соответствии с законодательством Российской Федерации в средствах массовой информации, произведениях науки, литературы и искусства, рекламных материалах.

[1]

3.1.3

организации-разработчики продукции военного назначения: Российские юридические лица, осуществляющие разработку и модернизацию образцов вооружения и военной техники, имеющие для этого соответствующие научно-технические кадры и экспериментальную базу и получившие лицензии на осуществление указанных в ней видов деятельности.

[1]

3.1.4

организации-производители продукции военного назначения: Российские юридические лица, имеющие производственные мощности, необходимые для изготовления продукции (выполнения работ, оказание услуг) военного назначения, и получившие лицензии на осуществление указанных в них видов деятельности.

[1]

3.1.5

управляющие компании интегрированных структур: Российские юридические лица, получившие в установленном порядке право на осуществление внешнеторговой деятельности в отношении продукции военного назначения, в уставном капитале которых (их дочерних обществ) находятся акции (доли) организаций-разработчиков и производителей продукции военного назначения и которые (их дочерние общества) имеют возможность определять решения, принимаемые организациями-разработчиками и производителями продукции военного назначения.

3.1.6

иностраннные заказчики: Уполномоченные органы иностранных государств, иностранные субъекты военно-технического сотрудничества, а также международные организации, представляющие интересы иностранных государств.

[1]

3.1.7

субъекты военно-технического сотрудничества: Российские организации, получившие право на осуществление внешнеторговой деятельности в отношении продукции военного назначения.

[1]

3.1.8

Комплексное сервисное обслуживание продукции военного назначения: Деятельность субъекта военно-технического сотрудничества в отношении ранее поставленной иностранному заказчику продукции военного назначения по:

- поставке запасных частей, агрегатов, узлов, приборов, комплектующих изделий, специального, учебного и вспомогательного имущества;
- поставке технической документации;
- проведению работ по освидетельствованию, эталонированию, продлению срока эксплуатации;
- проведению технического обслуживания и ремонта.

3.2 Сокращения

В настоящем стандарте приняты следующие сокращения:

АЛП — анализ логистической поддержки;

БД — база данных;

ВТС — военно-техническое сотрудничество с иностранными государствами;

ИЛП — интегрированная логистическая поддержка;

КИ — комплектующее изделие;

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 в рамках ВТС, направленных на предоставление иностранному заказчику услуг и проведение работ, обеспечивающих поддержание исправности и готовности ранее поставленной ПВН.

4.2 При ППО экспортируемой ПВН в соответствии с [1, 2] осуществляются:

- поставка иностранным заказчикам запасных частей, агрегатов, узлов, приборов, комплектующих изделий, специального, учебного, вспомогательного имущества и технической документации к ранее поставленной ПВН;

- проведение работ по освидетельствованию, эталонированию, продлению срока эксплуатации;

- техническое обслуживание;

- ремонт (в том числе с модернизацией, предполагающей проведение научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ);

- утилизация;

- и другие работы, обеспечивающие комплексное сервисное обслуживание ранее поставленной ПВН;

- обучение иностранных специалистов проведению вышеуказанных работ.

Примечания:

1. Комплексное сервисное обслуживание ранее поставленной ПВН, обеспечиваемая субъектом ВТС, в настоящем стандарте рассматривается как составная часть ППО.

2. При обеспечении субъектом ВТС ППО ранее поставленной ПВН в общем случае может предусматриваться участие иностранного заказчика.

3. В настоящем стандарте создание совместных с иностранными заказчиками предприятий (организаций), занимающихся техническим обслуживанием, ремонтом и уничтожением (утилизацией) ПВН, а также создание и дооборудование на территории иностранных государств объектов, обеспечивающих комплексное сервисное обслуживание поставленной ПВН рассматриваются, как внешние виды деятельности по отношению к ППО в рамках ВТС.

4.3 ППО экспортируемой ПВН в соответствии с [2] осуществляют государственный посредник, организации-разработчики ПВН, организации-производители ПВН, управляющие компании интегрированных структур, далее в настоящем стандарте называемые поставщиками услуг ППО.

4.4 Целью ППО экспортируемой ПВН является выполнение требований контракта по поддержанию исправности и готовности поставленной ПВН в рамках принятой СТЭ.

Условия и обязательства по ППО, в том числе по участию иностранного

заказчика в деятельности по ППО, включаются в контракт на поставку финального изделия ПВН иностранному заказчику или в отдельный контракт на ППО.

4.5 Как правило, поставщики услуг ППО инициируют подготовку и реализацию системы соглашений по взаимодействию 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 иностранного заказчика в случае выявления недостатков продукции или процедур взаимодействия.

5 Планирование и осуществление послепродажного обслуживания продукции военного назначения

5.1 Планирование ППО осуществляют на основе работ в области ИЛП, выполняемых по ГОСТ Р 56131 на стадиях жизненного цикла ПВН.

Результаты ИЛП, рекомендуемые для применения при планировании ППО, выбирают в соответствии с ГОСТ Р 55929.

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 Концепцию организации СТЭ в условиях конкретного иностранного заказчика разрабатывают по ГОСТ Р 53393, с учетом ГОСТ Р 58297 в части распределения работ по ТОиР в многоуровневой СТЭ, ГОСТ Р 58303 в части используемой модели ППО, ГОСТ Р 56113 в части планирования материально-технического обеспечения.

Концепцию СТЭ согласовывают с иностранным заказчиком.

5.4 Концепция организации СТЭ должна однозначно определять разделение ответственности между иностранным заказчиком и поставщиком услуг ППО в отношении выполнения различных работ по ТОиР и вклад каждой из сторон в обеспечение коэффициента эксплуатационной готовности по ГОСТ Р 56111.

5.5 Перечень видов работ и услуг ППО определяют на основе указанных в

4.2 с учетом требований ГОСТ Р 58303.

5.6 Для каждого вида работ и услуг ППО должны быть определены технология и ресурсы, необходимые для их предоставления. Технология оказания услуг ППО должна быть представлена в виде описания последовательности действий поставщика при подготовке и при непосредственном предоставлении услуг ППО на территории иностранного 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.

Формирование номенклатуры предметов снабжения для ППО выполняют по ГОСТ Р 58296, при этом определяют по ГОСТ Р Интегрированная логистическая поддержка экспортируемой продукции военного назначения. Каталогизация предметов снабжения. Основные положения предметы снабжения, подлежащие каталогизации.

Процедуры каталогизации предметов снабжения по ГОСТ Р 55930.

Сформированную номенклатуру предметов снабжения с результатами каталогизации используют при подготовке каталогов и перечней предметов снабжения по ГОСТ Р 54090.

5.7 При организации ППО экспортируемой ПВН применяют модели ППО, предусмотренные ГОСТ Р 58303.

Традиционные модели ППО, предусматривающие оказание услуг по факту поступления соответствующего обращения иностранного заказчика, реализуют оплату услуг по ценам, заранее согласованным между поставщиком услуг ППО и иностранным заказчиком.

Модели с установлением гарантированного уровня ЭТХ ПВН предполагают выполнение поставщиком (с участием, при необходимости, организаций иностранного заказчика) работ и услуг по достижению и поддержанию

гарантированного уровня ЭТХ по номенклатуре показателей, предусмотренных ГОСТ Р 56111. Условия оплаты услуг ППО зависят от согласованных с иностранным заказчиком критериев достижения гарантированных значений ЭТХ.

Примечание. Как правило, используют комплексные показатели: коэффициент технической готовности, коэффициент исправности, прямые удельные затраты на ТО и т.д.

Показатели для оценивания стоимости ППО выбирают по ГОСТ Р 58302 с учетом ГОСТР 56130 и ГОСТ Р 55931.

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

Для традиционных 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 продукции военного назначения

6.1 Система ППО по ГОСТ Р 55929 является составной частью системы

управления организации поставщика услуг ППО 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 национальных стандартов и стандартов организации, 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.

Подсистема информационного обеспечения процессов ППО должна предоставлять информационную поддержку мероприятий, в соответствии с ГОСТ Р 56129, по анализу и предупреждению рисков, связанных с устареванием запасных частей, агрегатов, узлов, приборов, комплектующих изделий, специального, учебного и вспомогательного имущества, необходимых для обеспечения ППО.

Библиография

- [1] Федеральный закон Российской Федерации от 19.07.1998 №114-ФЗ О военном-техническом сотрудничестве Российской Федерации с иностранными государствами
- [2] Указ Президента Российской Федерации от 10.09.2005 №1062 Вопросы военно-технического сотрудничества Российской Федерации с иностранными государствами

УДК 025.3:001.4:006.354

ОКС 95.020

T50

ОКСТУ 0007

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