

SPIS TREŚCI

PRZEDMOWA

WPROWADZENIE

- 1 Zakres normy
- 2 Powołania normatywne
- 3 Terminy, definicje i skróty
 - 3.1 Terminy i definicje
 - 3.2 Skróty
- 4 Przegląd obsługi i wspomagania obsługi
 - 4.1 Zagadnienia cyklu życia
 - 4.1.1 Postanowienia ogólne
 - 4.1.2 Scenariusze obsługi i wspomagania obsługi
 - 4.1.3 Faza koncepcji i definiowania
 - 4.1.4 Faza projektowania i rozwoju
 - 4.1.5 Faza wytwarzania
 - 4.1.6 Faza instalowania
 - 4.1.7 Faza użytkowania i obsługi
 - 4.1.8 Faza likwidacji
 - 4.2 Opis obsługi
 - 4.2.1 Postanowienia ogólne
 - 4.2.2 Polityka i koncepcja obsługi
 - 4.2.3 Poziomy podział obiektu (do obsługi)
 - 4.2.4 Szczegół obsługi
 - 4.2.5 Obsługa profilaktyczna i korekcyjna
 - 4.3 Opis wspomagania obsługi
- 5 Odpowiedzialność kierownictwa
 - 5.1 Obowiązki kierownictwa
 - 5.2 Klienci
 - 5.3 Polityka obsługi
 - 5.4 Planowanie obsługi i wspomagania obsługi
 - 5.5 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikowanie się
- 6 Wdrożenie procesu obsługi
 - 6.1 Postanowienia ogólne
 - 6.2 Zarządzanie obsługą
 - 6.3 Obsługa i planowanie wspomagania obsługi
 - 6.3.1 Postanowienia ogólne
 - 6.3.2 Określenie wspomagania obsługi
 - 6.3.3 Identyfikacja zadań obsługi
 - 6.3.4 Analiza zadań obsługi
 - 6.3.5 Identyfikacja zasobów wspomagania obsługi
 - 6.4 Przygotowanie obsługi
 - 6.5 Wykonanie obsługi
- 7 Zarządzanie zasobami
 - 7.1 Dostarczanie zasobów
 - 7.2 Zasoby ludzkie
 - 7.2.1 Postanowienia ogólne
 - 7.2.2 Szkolenie
 - 7.3 Infrastruktura
 - 7.3.1 Postanowienia ogólne
 - 7.3.2 Urządzenia wspomagające

- 7.3.3 Urządzenie do badania zintegrowanego (BITE)
 - 7.3.4 Środki obsługi
 - 7.3.5 Środki administracyjne i techniczne
 - 7.3.6 Skomputeryzowane systemy informacyjne obsługi
 - 7.4 Zasoby informacji
 - 7.4.1 Postanowienia ogólne
 - 7.4.2 Dokumentacja
 - 7.4.3 Informacje o obsłudze
 - 7.5 Materiały i części zapasowe
 - 7.5.1 Postanowienia ogólne
 - 7.5.2 Kwantyfikacja części zapasowych
 - 7.5.3 Identyfikacja części zapasowych
 - 8 Pomiary, analiza i doskonalenie
 - 8.1 Postanowienia ogólne
 - 8.2 Monitorowanie i pomiary
 - 8.2.1 Postanowienia ogólne
 - 8.2.2 Pomiary związane z klientem
 - 8.2.3 Pomiary związane z obsługą
 - 8.3 Ocena obsługi
 - 8.4 Doskonalenie obsługi
 - 8.5 Modyfikacje
- Załącznik A (informacyjny) Czynniki wpływające na obsługę i wspomaganie obsługi
- A.1 Postanowienia ogólne
 - A.2 Zastosowanie w systemach złożonych
 - A.3 Czynniki podczas fazy projektowania
 - A.4 Czynniki podczas fazy użytkowania i obsługi

Bibliografia

- Rysunek 1 – Obsługa i wspomaganie obsługi podczas cyklu życia
- Rysunek 2 – Wzajemne powiązania terminów obsługi
- Rysunek 3 – Rodzaje czynności obsługi
- Rysunek 4 – Procesy obsługi
- Rysunek 5 – Proces obsługi i planowania wspomagania obsługi
- Rysunek 6 – Proces zaopatrzenia w części zapasowe