

Printec-DS HMI Solutions GmbH

Accordo sulla garanzia della qualità

Zeppelinstraße 11 | 78256 Steißlingen | Germania

1. Finalità e principi fondamentali

Il presente accordo di garanzia della qualità descrive i requisiti fondamentali di Printec-DS nei confronti dei fornitori e delle forniture rilevanti ai fini della qualità.

L'obiettivo è garantire una qualità delle forniture stabile, conforme alle specifiche, tracciabile e il più possibile priva di difetti. L'accordo serve a prevenire scostamenti dalla qualità, a individuare rapidamente le cause in caso di difetti e a migliorare continuamente la collaborazione.

Printec-DS e il fornitore collaborano in modo oggettivo, orientato alle soluzioni e in uno spirito di partnership. La responsabilità del fornitore per la qualità delle proprie forniture rimane invariata indipendentemente da controlli, approvazioni o feedback da parte di Printec-DS.

2. Ambito di applicazione e coinvolgimento

Il presente accordo si applica ai fornitori e alle forniture nella misura in cui siano classificati da Printec-DS come rilevanti ai fini della qualità o concordati di conseguenza.

Sono rilevanti ai fini della qualità, in particolare, le forniture relative a disegni, specifiche, requisiti specifici del cliente, realizzazioni su misura, caratteristiche critiche in termini di sicurezza, funzionalità, materiali o processi.

L'applicazione avviene in base al rischio. La portata e l'intensità dei requisiti possono dipendere, in particolare, dal tipo di prodotto, dalla criticità, dallo status del fornitore, dai requisiti del cliente, dai requisiti normativi, dalla rilevanza in termini di qualità e dal volume d'affari.

Il presente accordo costituisce il documento guida in materia di qualità per i fornitori e le forniture rilevanti ai fini della qualità. Esso si applica, all'interno della gerarchia dei documenti, dopo l'ordine e le specifiche tecniche/i disegni e prima delle condizioni generali di acquisto, nella misura in cui siano interessati gli ambiti disciplinati relativi a qualità, campionatura, gestione delle modifiche, documentazione, gestione dei reclami, 8D, audit o sviluppo dei fornitori.

Le conseguenze commerciali e giuridiche generali, in particolare prezzi, condizioni di pagamento, diritti in caso di difetti, costi, approvvigionamento sostitutivo e foro competente, non sono disciplinate nel presente QSV, ma tramite ordine, condizioni generali di acquisto (AEB) o accordo separato. La riservatezza e la tutela dei clienti sono regolate da un accordo di non divulgazione (NDA) separato; i requisiti minimi di sostenibilità e conformità dal Codice di condotta dei fornitori.

3. Gestione della qualità e responsabilità del fornitore

Il fornitore garantisce, attraverso processi adeguati, che i prodotti e i servizi forniti siano conformi ai requisiti concordati.

Per le forniture rilevanti ai fini della qualità, Printec-DS si aspetta un sistema di gestione della qualità efficace. È auspicabile un sistema di gestione della qualità conforme alla norma ISO 9001 o processi di qualità di efficacia comparabile, che possono essere richiesti a seconda della criticità e del rischio.

Prima di accettare ed eseguire un ordine, il fornitore verifica i requisiti disponibili, in particolare ordini, disegni, specifiche, schede tecniche, campioni, norme e altra documentazione tecnica, per individuare eventuali ambiguità evidenti, contraddizioni, incompletezze e problemi di producibilità.

Eventuali rischi, ambiguità o discrepanze individuabili devono essere comunicati immediatamente a Printec-DS prima di dare inizio alla produzione o alla consegna.

Il fornitore effettua controlli adeguati per garantire la qualità dei propri prodotti e servizi prima della consegna. I controlli devono essere adeguati alla natura, all'entità e al rischio della fornitura.

4. Subfornitori e processi esternalizzati

Qualora il fornitore ricorra a subfornitori, subappaltatori o processi esternalizzati, il fornitore rimane responsabile nei confronti di Printec-DS per la qualità, la conformità e la sicurezza della fornitura.

Il fornitore garantisce che i requisiti rilevanti del presente accordo siano adeguatamente comunicati ai subfornitori e ai processi esternalizzati.

Eventuali modifiche relative a subfornitori o processi esternalizzati che possano influire sulla qualità, sulla funzionalità, sulla conformità, sui materiali, sulla sicurezza delle forniture o sulla tracciabilità devono essere comunicate a Printec-DS in tempo utile prima della loro attuazione.

Printec-DS può richiedere, in base alla valutazione dei rischi, prove che dimostrino che il fornitore valuti, controlli e monitori adeguatamente i propri subfornitori.

5. Conformità del prodotto, requisiti relativi a materiali e sostanze

Il fornitore garantisce che i prodotti, i materiali, i componenti, il software e i servizi forniti siano conformi alle specifiche concordate, ai disegni, ai campioni, alle norme, ai requisiti di legge e alle esigenze specifiche del cliente.

Ove applicabile, ciò comprende i requisiti di sicurezza del prodotto, i requisiti dimensionali, funzionali e di finitura, le certificazioni relative ai materiali e alla provenienza, RoHS, REACH/SVHC, le schede di sicurezza, i requisiti di conformità CE e di altro tipo, nonché le dichiarazioni e le prove specifiche del cliente.

Il fornitore deve fornire le informazioni richieste sulle sostanze, le certificazioni dei materiali, i rapporti di prova, le dichiarazioni di conformità o altra documentazione pertinente in modo completo, corretto e aggiornato.

Eventuali modifiche relative a materiali, composizione delle sostanze, status normativo, fonte di fornitura o subfornitori, che possano influire sulla conformità del prodotto o sugli obblighi di dichiarazione, devono essere comunicate tempestivamente a Printec-DS.

6. Campionatura, prima consegna e approvazione della produzione in serie

Printec-DS può richiedere, prima della consegna in serie, un campionamento, un controllo del campione iniziale, l'approvazione della prima consegna o altre forme di approvazione.

Qualora siano richiesti campioni iniziali, questi devono essere prodotti in condizioni simili a quelle di produzione in serie e con i materiali, gli strumenti, i processi e le procedure di collaudo previsti. Su richiesta, devono essere allegati rapporti di collaudo, verbali di misurazione, certificati dei materiali o altra documentazione.

La consegna in serie può avvenire solo dopo aver ottenuto l'approvazione necessaria da parte di Printec-DS o qualora Printec-DS rinunci espressamente a tale approvazione.

L'approvazione da parte di Printec-DS non esonera il fornitore dalla propria responsabilità in merito alla qualità, alla conformità e all'idoneità della propria fornitura.

Le modifiche successive alla campionatura o all'approvazione sono soggette alla gestione delle modifiche prevista dal presente accordo.

7. Produzione in serie, controlli e tracciabilità

Durante la produzione in serie, il fornitore garantisce che le caratteristiche rilevanti per la qualità siano controllate mediante prove e processi adeguati.

Gli strumenti di controllo e di misura devono essere idonei allo scopo previsto e, ove pertinente, devono essere sottoposti a un adeguato monitoraggio.

I prodotti devono essere contrassegnati, imballati, immagazzinati e trasportati in modo tale da evitare danni, confusioni, contaminazioni, corrosione o altre compromissioni della qualità.

Nella misura in cui sia necessario per il tipo di prodotto, il fornitore garantisce un'adeguata tracciabilità. Ciò comprende in particolare la possibilità di circoscrivere i prodotti, i lotti, le forniture, i materiali o i periodi di produzione interessati in caso di difetti.

In caso di difetti riscontrati, il fornitore mette immediatamente a disposizione di Printec-DS le informazioni necessarie per l'individuazione, di norma entro tre giorni lavorativi, salvo che non sia stato concordato un altro termine.

8. Gestione delle modifiche e obblighi di informazione

Il fornitore informa Printec-DS con adeguato anticipo rispetto all'attuazione delle modifiche che potrebbero influire sulla qualità, sulla funzionalità, sulla conformità, sulla sicurezza delle forniture, sulla tracciabilità o sui requisiti normativi.

Ciò riguarda in particolare le modifiche relative a:

- prodotto o versione
- materiale o composizione della materia prima
- Processo di produzione
- processo di collaudo
- Sito di produzione
- Subfornitori o processi esternalizzati
- Utensili, attrezzature o mezzi di produzione essenziali
- Software o firmware, nella misura in cui costituiscano oggetto della fornitura
- Stato normativo
- Imballaggio, etichettatura o trasporto, nella misura in cui siano rilevanti per la qualità

Le modifiche che potrebbero influire sulla qualità, sul funzionamento, sulla conformità o sulla sicurezza delle forniture richiedono l'approvazione di Printec-DS prima della consegna, nella misura in cui Printec-DS richieda tale approvazione o la modifica sia palesemente sostanziale.

Il fornitore documenta adeguatamente le modifiche rilevanti per la qualità e, su richiesta, mette a disposizione di Printec-DS la documentazione comprovante adeguata.

9. Materiali, utensili, campioni e informazioni forniti

I materiali, i componenti, gli utensili, i campioni, i disegni, i dati, le specifiche e gli altri strumenti di lavoro forniti da Printec-DS devono essere utilizzati esclusivamente per lo scopo concordato.

Il fornitore è tenuto a trattarli con cura, a proteggerli da smarrimento, danneggiamento, confusione, uso improprio e accesso non autorizzato, nonché a contrassegnarli in modo adeguato, nella misura in cui ciò sia necessario per una chiara identificazione.

Perdite, danni, malfunzionamenti, discrepanze quantitative o altre anomalie devono essere segnalati immediatamente a Printec-DS.

Le disposizioni in materia di proprietà, responsabilità e costi relative a materiali, utensili, campioni e altri strumenti di lavoro forniti si basano sugli ordini applicabili, sulle condizioni di acquisto o sugli accordi contrattuali specifici.

10. Ricezione della merce, reclami e difformità

Il fornitore effettua controlli adeguati prima della consegna e garantisce che i prodotti forniti siano conformi ai requisiti concordati.

Printec-DS controlla la merce in entrata in base al rischio, tenendo conto del tipo di prodotto, della criticità e delle non conformità rilevabili. Il controllo in entrata effettuato da Printec-DS non esonera il fornitore dalla sua responsabilità in merito alla qualità e alla conformità della fornitura.

Qualora Printec-DS riscontri delle non conformità, ne informerà il fornitore. Il fornitore collaborerà all'accertamento delle cause, all'isolamento dei pezzi interessati, alla selezione, alla consegna sostitutiva, alla rilavorazione o ad altre misure adeguate.

I prodotti non conformi possono essere consegnati o ulteriormente lavorati solo previo consenso di Printec-DS. Tale consenso è valido solo per il singolo caso concretamente confermato.

I dettagli commerciali relativi ai diritti di reclamo per difetti, ai costi, agli accrediti, al trasporto di ritorno, alla consegna sostitutiva e ad altre rivendicazioni sono regolati dalle condizioni di acquisto applicabili, dagli ordini o dagli accordi contrattuali specifici.

11. Gestione dei reclami, sistema 8D e misure correttive

In caso di reclami, il fornitore effettua immediatamente un'analisi dei difetti, avvia misure immediate adeguate e supporta Printec-DS nell'individuazione e nella risoluzione della non conformità.

In caso di reclami relativi alla qualità, Printec-DS opera di norma secondo la metodologia 8D. Printec-DS può pertanto richiedere al fornitore un rapporto 8D o un rapporto strutturato analogo sulle misure adottate.

Il rapporto 8D deve coprire in particolare i seguenti punti:

1. Team / Responsabili
2. Descrizione del problema
3. Misure immediate e di contenimento
4. Analisi delle cause
5. Misure correttive pianificate
6. Misure correttive attuate
7. Verifica dell'efficacia e prevenzione del ripetersi degli errori
8. Conclusione e lezioni apprese

Salvo diversa conferma da parte di Printec-DS, per la rendicontazione 8D si applicano i seguenti termini standard a partire dal ricevimento del reclamo da parte del fornitore:

Termine	Contenuto minimo	Obiettivo
2 giorni di calendario	prima risposta con descrizione del problema, misure immediate e misure di contenimento	Contenimento dei danni e trasparenza
14 giorni di calendario	Relazione intermedia sullo stato dell'analisi tecnica analisi delle cause	Gestione dell'accertamento delle cause
60 giorni di calendario	Misure definitive, scadenze di attuazione, prevenzione del ripetersi degli errori e conclusione prevista	dimostrare la risoluzione definitiva

Printec-DS può confermare scadenze diverse nei singoli casi, in particolare se la portata, la complessità, l'analisi tecnica, la disponibilità dei pezzi da collaudare, il coinvolgimento di subfornitori o le esigenze dei clienti lo giustificano oggettivamente.

In caso di difetti critici, difetti ricorrenti, interruzioni delle forniture, non conformità rilevanti per la sicurezza o per il cliente, Printec-DS può richiedere scadenze più brevi o ulteriori aggiornamenti intermedi.

Il fornitore informa Printec-DS sullo stato di avanzamento dell'elaborazione, in particolare se sono coinvolti subfornitori o se il rispetto dei termini è a rischio. Le azioni correttive devono essere definite in modo tale da eliminare la causa alla radice ed evitare il ripetersi degli errori. L'efficacia delle misure deve essere dimostrata su richiesta.

12. Valutazione dei fornitori, misure e escalation

Printec-DS può valutare i fornitori sulla base di criteri rilevanti. Tra questi possono rientrare, in particolare, la qualità, i reclami, la conformità alle specifiche, il rispetto delle quantità, il rispetto delle scadenze, la collaborazione, la reattività e l'attuazione delle misure.

In caso di non conformità ripetute, gravi o non adeguatamente risolte, Printec-DS può richiedere l'adozione di misure adeguate. Tra queste possono rientrare, in particolare, l'analisi delle cause, un rapporto 8D o un rapporto sulle misure analogo, un piano d'azione con responsabilità e scadenze, controlli straordinari, prove aggiuntive, riunioni con i fornitori, visite ai fornitori o audit, verifica dell'efficacia, nonché la limitazione o la rivalutazione dell'autorizzazione alla fornitura.

Qualora le misure adottate non sortiscano un effetto sufficiente o si verifichino errori ricorrenti, Printec-DS può limitare le autorizzazioni di fornitura, riassegnare i prodotti, sospendere le forniture o rivalutare la collaborazione.

13. Documentazione, registrazioni e archiviazione

Il fornitore tiene registrazioni relative alla qualità in misura adeguata e le mette a disposizione di Printec-DS su richiesta, nella misura in cui siano necessarie per la qualità, la conformità, la tracciabilità, l'analisi degli errori o i requisiti dei clienti.

Tra le prove pertinenti possono figurare in particolare:

- rapporti di collaudo
- Protocolli di misurazione
- Certificati dei materiali
- Dichiarazioni di conformità
- Certificati
- Documentazione sui primi campioni
- Dati di tracciabilità
- Documentazione relativa agli strumenti di controllo o ai processi
- Rapporti 8D
- Documentazione relativa alle misure adottate e alla loro efficacia

Il periodo di conservazione è generalmente di 10 anni dalla consegna o dal completamento del servizio in questione, a meno che requisiti legali, normativi, specifici del cliente, relativi al progetto o espressamente concordati non richiedano una conservazione più lunga.

Su richiesta di Printec-DS, la documentazione pertinente deve essere conservata più a lungo qualora ciò sia necessario per soddisfare le esigenze del cliente, per motivi di responsabilità del prodotto, per adempiere a requisiti normativi o per garantire la qualità.

I documenti, i disegni, i dati e la documentazione devono essere conservati e smaltiti in modo tale da proteggere le informazioni riservate da accessi non autorizzati.

14. Audit, visite ai fornitori e verifiche documentali

Printec-DS può verificare il rispetto dei requisiti relativi alla qualità sulla base di una valutazione dei rischi. Ciò può avvenire in particolare tramite autodichiarazioni, verifiche documentali, valutazioni dei fornitori, visite ai fornitori, audit di qualità o di processo, piani d'azione e verifiche di efficacia.

Gli audit in loco e le visite ai fornitori vengono di norma preannunciati e condotti in misura adeguata. In tale contesto si tiene conto degli interessi legittimi del fornitore, in particolare della riservatezza, della protezione dei dati, dei processi operativi e della tutela dei segreti commerciali.

In caso di gravi rischi relativi alla qualità, alla fornitura, alla sicurezza, alla conformità o ai clienti, possono rendersi necessarie verifiche con breve preavviso.

Il fornitore mette a disposizione, in misura adeguata, le informazioni relative alla qualità e i referenti necessari per la verifica. Qualora da una verifica emergano delle non conformità, le parti concordano misure adeguate, responsabilità e scadenze. Il fornitore attua le misure e, su richiesta, ne dimostra l'efficacia.

15. Riservatezza

Il fornitore tratta con riservatezza tutte le informazioni riservate ricevute da Printec-DS. Tra queste rientrano in particolare disegni, specifiche, campioni, dati, prezzi, calcoli, informazioni sui clienti, informazioni sui progetti, documentazione tecnica e altre informazioni non di dominio pubblico.

L'utilizzo è consentito solo per lo scopo concordato e solo nella misura necessaria. La trasmissione a terzi è consentita solo se necessaria per l'esecuzione della prestazione e se consentita dalla legge e dal contratto.

Gli accordi di riservatezza separati rimangono invariati e prevalgono sulla presente regolamentazione in materia di riservatezza, segreti commerciali e, se del caso, tutela dei clienti. La presente QSV contiene volutamente solo le norme minime relative alla qualità per il trattamento delle informazioni e non duplica alcun accordo di non divulgazione (NDA).

16. Durata, modifiche e disposizioni finali

Il presente accordo entra in vigore al momento della firma o dell'effettiva integrazione nel rapporto commerciale.

Le modifiche e le integrazioni al presente accordo devono essere effettuate per iscritto o in altra forma espressamente concordata.

La risoluzione del presente accordo non pregiudica gli obblighi che, per loro natura, continuano a sussistere, in particolare gli obblighi di riservatezza, documentazione, tracciabilità, gestione dei reclami e archiviazione relativi a prodotti già consegnati o servizi già prestati.

Qualora singole disposizioni del presente accordo fossero o diventassero inefficaci o inapplicabili, ciò non pregiudica l'efficacia delle restanti disposizioni.

In caso di discrepanze tra la versione tedesca e quella inglese, fa fede la versione tedesca. La versione inglese serve alla comunicazione internazionale e come traduzione della versione tedesca di riferimento.