

PRIROČNIK KAKOVOSTI ZA DOBAVITELJE
Agisa Technologies, d.d.

Kazalo

1 Uvod.....	4
2 Cilj vodenja kakovosti	4
3 Sistem vodenja kakovosti	4
4 Načrtovanje kakovosti	4
4.1 APQP.....	4
4.2 PPAP	5
4.2.1 Material (surovine) in Standardni Elementi	5
4.2.2 Elementi in Kompleksni elementi.....	5
4.2.3 Storitve Dodelave	5
4.3 SPC	6
4.4 FMEA.....	6
4.5 MSA.....	6
4.6 Predstavitev začetnih vzorcev.....	7
4.7 Posebne karakteristike.....	7
5 Upravljanje sprememb.....	8
6 Obvladovanje neskladnosti.....	9
7 Spremljanje Dobaviteljev	10
8 Eskalacijski model	11
9 Presoje.....	13
10 Rekvifikacije.....	13
11 Obvladovanje dokumentacije.....	14
12 Koncept izpolnjevanja naročil	14
13 Embalaranje in označevanje dobav	14
14 Delegirani materiali/dobavitelji	15
15 Komuniciranje z dobavitelji	15

V »Priručniku za dobavitelje Agisa Technologies, d.d.« so upoštevane definicije iz »Splošno nabavnih pogojev Agisa Technologies, d.d.) ter spodaj podane definicije:

V priručniku kakovosti za dobavitelje in v Splošnih pogojih so uporabljene spodaj omenjene definicije:

Material	
Aluminij	Že pripravljena talina,
Cink	Že pripravljena talina,
Palice	
Elementi	
Standardni elementi	Drsni ležaji, kroglični ležaji, podložke, distančniki, sponke, vzmeti, gume, čepi
Nestandardni elementi	Drsni ležaji, kroglični ležaji, podložke, distančniki, sponke, vzmeti, gume, čepi
Kompleksni elementi	Odkovki, odlitki, plastični deli, tablice, kompleksni sestavni deli
Storitve dodelave	Impregnacija, površinska zaščita, gumiranje, plastificiranje

1 Uvod

Osnovni namen kakovosti Naročnika je zadovoljitev zahtev Naročnikovega Kupca. Vse večje zahteve Naročnikovih kupcev in pričakovanj postavljajo pred Naročnika vse višjo zahtevo po visoki kakovosti Izdelkov in storitev. Ker je kakovost Izdelkov in Storitvev Naročnika v veliki meri odvisna od kakovosti nabavljenih Izdelkov in Storitvev, želimo vzpostaviti in razvijati dolgoročne povezave z Dobavitelji in tako poskrbeti, da tudi Dobavitelji skrbijo za nenehno izboljševanje kakovosti.

Pogoja za doseganje zahtevane kakovosti, zanesljivosti in konkurenčnosti Izdelkov in Storitvev, sta postavljen in obvladovan sistem kakovosti ter nenehne izboljšave. Slednje pa zahteva vzajemen partnerski odnos med Naročnikom in Dobaviteljem.

2 Cilj vodenja kakovosti

Kot naš Dobavitelj ste odgovorni za kakovost dobavljenih Izdelkov in Storitvev. Namen tega priročnika je definirati osnovne zahteve Naročnika do Dobaviteljev na področju kakovosti in s tem dolgoročno zagotoviti:

- doseganje visoke ravni kakovosti Izdelkov in Storitvev,
- transparentno komuniciranje,
- ustvarjanje pogojev za nenehno izboljševanje učinkovitosti in uspešnosti celotne dobaviteljske verige.

Naročnik v ospredje načrtovanja in zagotavljanja kakovosti Izdelkov in Storitvev postavlja preventivni pristop in filozofijo nenehnih izboljšav. Naročnik filozofijo nenehnih izboljšav zahteva tudi od svojih Dobaviteljev, ki se morajo osredotočati predvsem na:

- »0 napak« na področju kakovosti,
- zagotavljanje ustreznih dobav,
- nenehno izboljševanje Izdelkov in Storitvev ter procesov.

Ta priročnik v nobeni točki ne zmanjšuje zahtev zakonskih predpisov ali specifičnih zahtev Naročnikovega Kupca, ki so obvezujoče tako za Naročnika, kot za celotno dobaviteljsko verigo.

3 Sistem vodenja kakovosti

Uveden učinkovit sistem vodenja kakovosti skladno z zahtevami zadnje veljavne izdaje ISO 9001 in razvoj sistema vodenja kakovosti skladno z zahtevami IATF 16949 je osnovni pogoj za vzpostavitev dolgoročnega poslovnega razmerja med Naročnikom in Dobaviteljem.

Učinkovitost sistema vodenja kakovosti se dokazuje:

- s stalnimi in dokazljivimi izboljšavami Izdelkov in Storitvev ter procesov,
- z rezultati dobavljenih Izdelkov in Storitvev (PPM, število reklamacij, stroški reklamacije),
- s pravočasnostjo dobav,
- z učinkovito uvedbo korektivnih ukrepov,
- z uspešno komunikacijo na vseh nivojih,
- z izpolnjevanjem ciljev posameznih projektov (terminsko, kakovostno in stroškovno).

4 Načrtovanje kakovosti

4.1 APQP

Dobavitelj mora pri osvajanju novih Izdelkov in Storitv upoštevati zahteve metodologije APQP oz. po dogovoru ostale zahteve definirane s strani Naročnika. Dobavitelj mora imeti zagotovljeno strokovno osebo, ki je usposobljena za pripravo dokumentacije in izvedbo aktivnosti skladno z zahtevami avtomobilske industrije (APQP, PPAP, MSA, SPC, FMEA ali ekvivalente po VDA). Vsi povezani stroški morajo biti vključeni v ceni Izdelkov in Storitv.

4.2 PPAP

Dobavitelj mora Naročniku pred začetkom serijske proizvodnje dostaviti PPAP z vsebino, kot navedeno v nadaljevanju. Slednja se razlikuje glede na skupino Izdelkov in Storitv.

Naročnik Izdelke in Storitve deli v naslednje skupine:

- Material (surovine) ,
- Elementi,
- Kompleksni elementi,
- Storitve dodelave.

4.2.1 Material (surovine) in Standardni Elementi

Naročnik od Dobavitelja zahteva naslednje elemente PPAP za Material (surovine) in Standardne Elemente (izhodišče PPAP nivo 2):

- usklajeni in s strani Dobaviteljev podpisani zahtevki (zahtevki za Materiale in Standardne Elemente),
- rezultati analiz (certifikati Materialov),
- dokumentacija o ustreznosti laboratorijev (ISO 9001, IATF 16949, ISO 17025),
- potrdilo o ustreznosti proizvoda (PSW),
- dodatni dokumenti (glej tehnično dokumentacijo)

4.2.2 Elementi in Kompleksni elementi

Naročnik od Dobavitelja zahteva naslednje elemente PPAP dokumentacije za Elemente in Kompleksne elemente (izhodišče PPAP nivo 3) so:

- načrti Naročnika ali načrti Naročnikovega Kupca,
- usklajeni in s strani dobaviteljev podpisani zahtevki (zahtevki za vse kupljene dele),
- spremembe dokumentov,
- sinopsis procesa,
- FMEA procesa (sinteza),
- dimenzijska poročila (merilna poročila za geometrijske dimenzije, CPK poročila za posebne karakteristike),
- rezultati analiz (certifikati materialov, poročila o testiranjih IMDS številka),
- analiza merilnih sistemov MSA,
- dokumentacija o ustreznosti laboratorijev (ISO 9001, IATF 16949, ISO 17025),
- plan obvladovanja,
- potrdilo o ustreznosti proizvoda (PSW),
- vzorčni proizvodi (PPAP vzorci),
- seznam kontrolnih pripomočkov,
- dodatni dokumenti (predpis pakiranja),
- poročilo R&R.

4.2.3 Storitve Dodelave

Naročnik od Dobavitelja zahteva naslednje elemente PPAP dokumentacije za Storitve Dodelave (Izhodišče PPAP nivo 3) so:

- načrti Naročnika ali načrti Naročnikovega Kupca,

- usklajeni in s strani dobaviteljev podpisani zahtevki (zahtevki za storitve dodelave),
- spremembe dokumentov,
- sinopsis procesa,
- FMEA procesa,
- dimenzijska poročila (merilna poročila za geometrijske dimenzije, CPK poročila za posebne karakteristike),
- rezultati analiz (certifikati materialov, poročila o testiranjih IMDS številka),
- analiza merilnih sistemov (MSA),
- dokumentacija o ustreznosti laboratorijev (ISO 9001, IATF 16949, ISO 17025),
- plan obvladovanja,
- potrdilo o ustreznosti proizvoda (PSW),
- vzorčni proizvodi (PPAP vzorci),
- seznam kontrolnih pripomočkov,
- dodatni dokumenti (predpis pakiranja).

Naročnik lahko v primeru posebnih zahtev Naročnikovega kupca poda zahtevo po dodatnih dokumentih.

4.3 SPC

Za obvladovanje procesov se uporablja različne statistične metode (**S**tatistical **P**rocess **C**ontrol) kot npr.:

vzorčenja, kontrolne karte, izračun sposobnosti procesov Ppk, Cpk, sposobnost merilno preizkuševalne opreme ipd. Pred uporabo posamezne metode je potrebno opredeliti velikost vzorca v skladu z VDA standardom oz. PPAP.

V kolikor ni drugače zahtevano, se smatra, da je sposobnost procesa dokazana in zagotavlja ustrezno kakovost v naslednjih primerih:

Karakteristika	Vzorčenje	Serijska proizvodnja
Varnostna in regulativna	Ppk \geq 2.00	\geq 1.67
Pomembna karakteristika	Ppk \geq 1.67	\geq 1.33

4.4 FMEA

FMEA - **F**ailure **M**ode and **E**ffect **A**nalysis je analitična metoda preventivnega značaja, ki preprečuje nastanek potencialnih napak še preden se te sploh pojavijo. Metoda omogoča zgodnje odkrivanje napak, zmanjšanje stroškov pri odkrivanju napak in zmanjšanje rizika zaradi napak. Dobavitelj je dolžan izvesti oceno tveganj po omenjeni metodi ali po ustrezni alternativni metodi v primeru: razvoja novih procesov, spremenjenih procesih, odstopanjih od načrtovane kakovosti in rednih izboljšavah kakovosti.

4.5 MSA

MSA (**M**easurement **S**ystems **A**nalysis) je ocenitev kakovosti obstoječega merilnega sistema, ki odločilno vpliva na obvladovanje parametrov procesov in karakteristik Izdelkov in Storitvev. Dobavitelj mora ocenitev izvesti za analizo naslednjih merilnih sistemov:

- Variabilnega merilnega sistema (variabilne karakteristike so vse tiste, katerih vrednost se lahko izrazi numerično) – vključujoč, vendar ne omejeno na pomična merila, mikrometre, merilne urice, višinomer.
- Atributivnega merilnega sistema (atributivne oz. opisne karakteristike) – vključujoč, vendar ne omejeno na kalibre, kontrolne priprave GRE - NE GRE.
- Kompleksnega merilnega sistema (merilni sistemi pri katerih ni mogoče večkrat pomeriti istega kosa - porušitveni in neponovljivi merilni sistemi).

4.6 Predstavitev začetnih vzorcev

Predstavitev začetnih vzorcev mora Dobavitelj predstaviti za vse Izdelke in Storitve, ki jih Dobavitelj dobavlja k Naročniku. Postopek predstavitve začetnih vzorcev se uporablja za ocenitev skladnosti Izdelkov in Storitve z njihovo definicijo. Dobavitelj mora pri predstavitvi začetnih vzorcev spoštovati pravilo, da so Izdelki in Storitve narejeni s serijsko Opremo in jih mora predstaviti v naslednjih primerih:

- nov Izdelek in Storitev,
- spremenjen izdelek,
- Izdelki in Storitve izdelani na popravljene ali novi Opremi,
- spremenjen proizvodni proces ali lokacija,
- po prekinitvi proizvodnje daljši od 6 mesecev.

Minimalna količina začetnega vzorca je količina, proizvedena v 1 do 8 ur proizvodnje oz. minimalno zaporednih kosov kot je predpisano v PPAP, zadnje veljavne izdaje ali ustrezni alternativni po VDA standardu. Vzorci morajo biti predstavljeni s predstavitvenim poročilom, skladno z zahtevami PPAP.

Nepopolno predstavitveno poročilo začetnih vzorcev bo Naročnik zavrnil.

Dobavitelj mora začetne vzorce označiti kot "začetni vzorci" na vseh dobavnih dokumentih in embalaži. Celotno dokumentacijo začetnih vzorcev mora Dobavitelj poslati po elektronski pošti kontaktni osebi navedeni v Nabavni Pogodbi (vsak dokument v ločeni datoteki). Za zagotovitev nedvoumnosti identitete začetnih vzorcev, mora biti pošiljki priložen pripadajoč izvod PPAP dokumentacije. Naročnik si pridržuje pravico zaračunati vse morebitne dodatne stroške ponovnega vzorčenja v primeru neskladnosti začetnih vzorcev z zahtevami Naročnika.

Rezultati vzorčenja so lahko:

- sprejeto (Approved),
- sprejeto s pridržkom (Other),
- zavrnjeno (Rejected).

Za stanje zavrnjeno ali sprejeto s pridržkom, je Dobavitelj dolžan v dogovoru z osebjem Naročnika, predstaviti korektivne ukrepe za prehod na stanje sprejeto.

4.7 Posebne karakteristike

Z namenom, da bi izpolnili visoke pravne in regulativne zahteve (npr. v zvezi z odgovornostjo za Izdelke in Storitve), kot tudi neprestano večje zahteve Naročnikovih Kupcev, je Naročnik dolžan posebno pozornost nameniti specifikaciji, izvajanju in preverjanju posebnih karakteristik. Neupoštevanje določenih in dogovorjenih zahtev lahko privede do znatnih posledic kot so odpoklic s trga, zamenjave neustreznih Izdelkov in Storitve ter prepovedi prodaje, kar lahko povzroči izgubo ugleda in naročil.

Za vse funkcije označene s posebno karakteristiko, je potrebno dokumentiranje vseh podatkov, merilnih vrednosti in dokumentov za popolno preverjanje vseh nadzorovanih proizvodnih procesov, opravljenih testov itd., kot predpisuje zadnji veljaven VDA standard.

Posebne karakteristike so lahko:

- varnostne karakteristike - so vse karakteristike proizvoda ali proizvodnega procesa, katerih neskladnost z zahtevami vpliva na varnost končnega uporabnika vozila ali pomenijo nevarnost za okolico. Izdelki z varnostnimi karakteristikami so na splošno komponente vozila, ki imajo aktivno ali pasivno vlogo pri varnosti vozila (npr. zavore, sistem krmiljena...).

- regulativne karakteristike - so vse karakteristike proizvoda ali proizvodnega procesa, ki morajo biti izpolnjene za zagotavljanje skladnosti z veljavno regulativo.
- pomembne karakteristike - so vse tiste karakteristike proizvoda ali proizvodnega procesa, ki morajo biti izpolnjene za zagotavljanje funkcionalnosti, primernosti delovanja ali nadaljnega procesiranja proizvoda.
- ostale karakteristike - so tiste karakteristike proizvoda ali proizvodnega procesa, ki jih želimo informativno označiti za lažje in učinkovitejše načrtovanje opreme, proizvoda, proizvodnega procesa in procesa merjenja.

Te karakteristike so definirane v tehnični dokumentaciji in so posebej označene. Dobavitelj je dolžan posebne karakteristike skladno s potrjenim planom obvladovanja obvladovati in nadzorovati ter minimalno 15 let po zaključku proizvodnje (EOP) hraniti zapise o posebnih karakteristikah.

Dodeljevanje posebnih karakteristik iz FMEA Vsa tveganja, ki jih prepozna Dobavitelj in tudi Naročnik morajo biti ovrednotena z analizo (običajno FMEA). Glede na oceno resnosti (S) potencialnih posledic je potrebno tveganje označiti kot posebno karakteristiko. Posebne karakteristike so opredeljene v skladu z oceno resnosti (S) potencialnih posledic v FMEA analizi izdelka in procesa.

Varnostne karakteristike in Regulativne karakteristike SR	Pomembne karakteristike 1
Resnost (S) v FMEA = 9, 10	Resnost (S) v FMEA = 8

Dobavitelj je dolžan označevati posebne karakteristike na svoji dokumentaciji v skladu z načinom označevanja Naročnika:

Opis karakteristike	Varnostne karakteristike	Regulativne karakteristike	Pomembne karakteristike	Ostale karakteristike
TPV				
	Negrafična oznaka: SR		1	2

Hramba vseh dokumentov, za katere veljajo zahteve posebnih karakteristik mora potekati ustrezno, v skladu z zakonskimi predpisi in sklopi pravil po zadnjem veljavnem VDA standardu (mikrofilmanje dovoljeno), pri čemer mora biti obdobje arhiviranja najmanj 15 let po zaključku proizvodnje, če ni ostalih posebnih zahtev Naročnika. V primeru stečaja Dobavitelja ima Naročnik pravico, da pridobi vso dokumentacijo vezano na dokazovanje kakovosti za dobavljene Izdelke in Storitve v obsegu zahtevanih 15 let.

Vse dobave Izdelkov in Storitve z varnostnimi karakteristikami in karakteristikami podvrženimi zakonskim predpisom morajo biti jasno označene s strani Dobavitelja. Vsaka embalažna enota (mrežne palete, palete, koluti, itd.), ter certifikat materiala mora biti označena z oznako .

Vsi poddobavitelji morajo biti odobreni in so prav tako dolžni izvajati enake postopke v zvezi z dokumentacijo, kot neposredni Dobavitelj Naročniku.

5 Upravljanje sprememb

Nobena sprememba v procesu in/ali na Izdelku in Storitvi Dobavitelja ter v njegovi dobaviteljski verigi, ne sme biti izvedena brez odobritve Naročnika. Dobavitelj mora zagotoviti zadosten in pravočasen obseg informacij, da se lahko obdelajo vse potrebne aktivnosti (vgradnja vzorcev, Naročnikovi vzorci za Naročnikovega Kupca, potrjevanje, dolgotrajno

testiranje in odobritev Naročnikovega Kupca). V primeru sprememb na Izdelkih in Storitvah je splošna zahteva, da so prve dostave posebej označene v skladu z zahtevami Naročnika.

Dobavitelj je dolžan hraniti in po potrebi predstaviti zgodovino sprememb na Izdelku in Storitvi ali procesu. Ob vsaki spremembi je Dobavitelj dolžan na osnovi dogovora z Naročnikom o nivoju zahtevanega PPAP (glej točko 4.2 tega dokumenta), posodobiti PPAP dokumentacijo in jo predstaviti Naročniku.

Sprememba Izdelka in Storitve in/ali procesa je lahko sproščena v serijsko proizvodnjo le po potrditvi PPAP dokumentacije s strani Naročnika. Dodatni stroški povezani s postopkom ponovne odobritve, ki je predmet zahteve Dobavitelja, bodo zaračunani Dobavitelju.

Dobavitelj je odgovoren za razvoj svojih Dobaviteljev najmanj v obsegu zahtev v tem dokumentu. Če namerava Dobavitelj zamenjati svojega dobavitelja, je dolžan pridobiti odobritev Naročnika, ki si pridržuje pravico presojanja in sproščanja poddobaviteljev. Vsaka zamenjava dobavitelja, lokacije ali Opreme pomeni ponovno potrjevanje Izdelkov in Storitve ter procesa.

Če Dobavitelj odkrije odstopanja na lastnostih ali zanesljivosti Izdelkov in Storitve v zvezi z dogovorjenimi zahtevami, je dolžan takoj obvestiti Naročnika ter pristopiti k odpravi neskladnosti skladno z zahtevami tega dokumenta. Dokler korektivni ukrepi niso implementirani in potrjeni, lahko Naročnik zahteva posebne ukrepe (npr. višjo raven testiranja, 100% teste, dodatne delovne/procesne korake), za ustrezno obdobje. V omenjenem primeru je za nastale stroške odgovoren Dobavitelj.

6 Obvladovanje neskladnosti

Takoj po prejemu Izdelkov in Storitve, Naročnik opravi vzorčno vhodno kontrolo, ki zajema preverjanje:

- identifikacije Izdelkov in Storitve,
- dobavljenih količin,
- pošiljke glede morebitnih očitnih poškodb embalaže ter Izdelkov in Storitve,
- A-test Materialov,
- posebnih karakteristik Izdelkov in Storitve.

Če pri vhodni kontroli Naročnik odkrije napako na dobavljenem Izdelku in Storitvi, se takoj obvesti Dobavitelja preko uradne reklamacije. Za morebitne neodkrte napake, zaradi vzorčne kontrole, ki so ugotovljene naknadno v skladu z okoliščinami običajnih poslovnih postopkov, se Dobavitelja obvesti po odkritju napake. Če je napaka odkrita po vhodni kontroli znotraj Naročnikovega procesa ali pri Naročnikovem Kupcu, to v nobeni točki ne zmanjšuje odgovornosti Dobavitelja za ustrezno logistično in kakovostno dobavljene Izdelke in Storitve. Reklamacija pomeni vsako ugotovljeno logistično in/ali kakovostno odstopanje od definiranih zahtev.

Dobavitelj je po prejetju reklamacije dolžan sprožiti korektivne ukrepe, ki bodo preprečevali ponovitev, ublažili posledice in zagotovili nemoteno oskrbo. Takojšnje ukrepe mora dostaviti v 24 urah po prejetju reklamacije. Nadaljnji ukrepi (6D) morajo biti predstavljeni v 14-ih dneh, v kolikor ni drugače dogovorjeno.

Reklamacija mora biti zaprta (8D obrazec) v 30 delovnih dneh. S ciljem ugotovitve pravega vzroka in odprave le-tega morajo biti uporabljene metode kot so 5x zakaj, ribja kost in preverjanje učinkovitosti ukrepov. Dobavitelj mora zagotoviti timski pristop k reševanju problemov. Dobavitelj lahko v posameznih primerih tudi pisno zaprosi za sprostitev Izdelkov

in Storitve pod posebnimi pogoji, kar se nato uskladi z ustreznimi službami Naročnika, ki lahko pisno odobrijo sprostitev pod posebnimi pogoji.

Ukrepi morajo biti predstavljeni na obrazcu »8D Agis T dobavitelji« v kolikor ni drugače dogovorjeno. Dobavitelj prevzema popolno odgovornost za vse nastale stroške, ki so posledica ugotovljene neskladnosti pri Naročniku ali Naročnikovemu Kupcu, za katero je vzrok pri Dobavitelju.

Nastali stroški se obračunavajo na podlagi »Reklamacijskega cenika Agis Technologies«, ki je objavljen na spletni strani www.agis-technologies.com.

7 Spremljanje Dobaviteljev

Naročnik spremlja prvih 20 Dobaviteljev po pomembnosti na kvartalni in letni ravni.

Kvartalno spremljanje zajema:

- število reklamacij,
- PPM,
- stroške reklamacij,
- ponovljivost reklamacij,
- odzivnost na kakovostni problem.

Letno spremljanje zajema:

- letne rezultatov, ki jih vodi služba nabave,
- veljavnosti certifikatov standardov ISO 9001, IATF 16949 in ISO14000.

Struktura kvartalnega točkovanja je prikazana v spodnji tabeli in se lahko sproti prilagaja trenutnim pomembnim parametrom.

Točke ocenjevanja dobaviteljev

KRITERIJ	Faktor:	100	75	50	25
Kvaliteta dobav = 40%					
- brez reklamacij		X			
- reklamiranega do 5% vrednosti letnega nakupa materiala			X		
- nad 5% do 10% reklamiranega materiala				X	
- nad 10% reklamiranega materiala					X
Cena = 25%					
- cene nižje od konkurence		X			
- cene enake ali do 3% višje od konkurence			X		
- cene nad 3% do 6% višje od konkurence				X	
- cene nad 6% višje od konkurence					X
Plačilni pogoji = 10%					
- 60 dni ali več od dneva odpreme oziroma sconto		X			
- 45 do 60 dni od dneva odpreme			X		
- do 45 dni od dneva odpreme				X	
- predplačilo					X
Točnost dobave = 15%					
- na dogovorjen dan dobave ali do 5 dni pred dogovorjenim rokom		X			
- 6 ali več dni pred rokom			X		
- do 7 dni po roku dobave				X	
- nad 7 dni po roku dobave					X
Obvladovanje sistema kakovosti = 10%					
- pridobljen certifikat ISO 9001 (ali TS 16949) in 14001		X			
- pridobljen 9001			X		
- pridobljen ISO 14001				X	
- lasten sistem					X

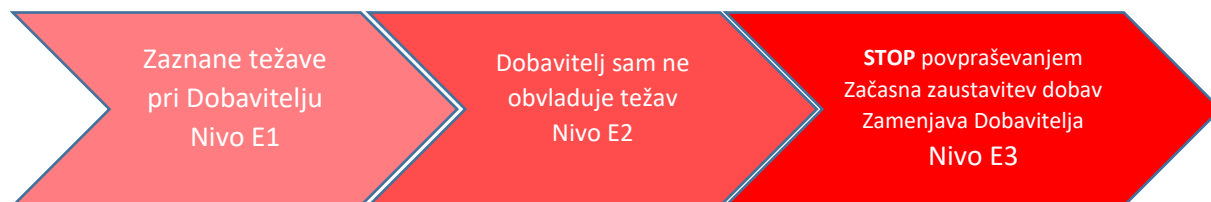
8 Eskalacijski model

Z namenom učinkovitega reševanja problemov in zagotavljanja ustrezne kakovosti ter varnosti. Naročnikovega Kupca je opredeljen v nadaljevanju opisan eskalacijski process.

Namen izvajanja eskalacijskega modela je:

- hitro ukrepanje pri ugotovljenih odstopanjih od predpisanih oz. dogovorjenih vrednosti,
- doseganje ravnotežja med interesi Naročnika in odgovornostmi Dobaviteljev,
- kontinuirano sodelovanje z Dobavitelji na področju kakovosti.

Eskalacijski model razvoja dobaviteljev zajema tri stopnje in je zasnovan tako, da vodi v razvoj dobaviteljev preko stalnega nadzora in izboljševanja. Vsak nivo zahteva takojšnje ukrepanje Dobavitelja. Neizvedena aktivnost na eni stopnji eskalacijskega modela, vodi v naslednji nivo in končno lahko tudi do omejitev dobav.



Eskalacijski nivo E1

Razlog eskalacije	Aktivnosti	Kdo
V kvartalnem ocenjevanju Dobavitelj sodi med tri najslabše ocenjene Dobavitelje	Izredna presoja Dobavitelja po VDA 6.3. Zaradi specifike dobaviteljev surovin, je v določenih primerih lahko večja učinkovitost reševanja problematike z ozko usmerjenimi plani ukrepov. Zato se lahko na osnovi odločitve vodje kakovosti eskalirana problematika rešuje z omenjenimi plani ukrepov. Dobavitelji, ki dosegajo več kot 75 točk niso predmet eskalacije. Plan ukrepov Preverjanje izvedenih ukrepov	Dobavitelj Naročnik

Eskalacijski nivo E2

Razlog eskalacije	Aktivnosti	Kdo
Dobavitelj ima še vedno težave, kljub izvedenim ukrepom iz E1 in je tri ocenjevana obdobja med tremi najslabšimi Dobavitelji.	Plan ukrepov in predstavitev ukrepov pri Naročniku Presoja Dobavitelja po VDA 6.3. na stroške Dobavitelja (za potrditev učinkovitosti uvedenih predstavljenih ukrepov)	Dobavitelj Naročnik
Dobavitelj ne izvaja ukrepov iz E1-ni spoštrovanja dogovorjenih aktivnosti	Plan ukrepov in predstavitev ukrepov pri Naročniku Presoja pri Dobavitelju	Dobavitelj Naročnik
Pri letnem ocenjevanju dosežena ocean C ali D	Plan ukrepov in predstavitev ukrepov pri Naročniku. Presoja pri Dobavitelju na stroške Dobavitelja.	Dobavitelj Naročnik

Eskalacijski nivo E3

Razlog eskalacije	Aktivnosti	Kdo
Izvedeni ukrepi E1 in E2, vendar ni napredka, ni spoštovanja dogovorjenih aktivnosti.	Odločitev o prenehanju pošiljanja povpraševanj. Odločitev o začasni zaustavitvi dobav. Odločitev o zamenjavi Dobavitelja	Naročnik

9 Presoje

Dobavitelj je dolžan izvajati redne presoje (vsaj 1x letno) oz. v primeru težav še dodatne izredne presoje Izdelkov in Storitve ter procesa (običajno po VDA 6.3 oz. po vnaprejšnjem dogovoru z Naročnikom), da zagotovi nenehno izboljševanje proizvodnega procesa.

Naročnik, Naročnikov Kupec ali tretja stranka določena s strani Naročnika ima pravico izvajanja presoj pri Dobavitelju oz. njihovem poddobavitelju z namenom ugotavljanja učinkovitosti sistema vodenja kakovosti in nenehnega izboljševanja (presoja sistema, procesa, proizvoda). Naročnik spoštuje omejitve pri Dobavitelju zaradi varovanja industrijske lastnine. Izvedba presoj pri Dobavitelju bo vnaprej dogovorjena z Dobaviteljem, informacije so obravnavane kot zaupne. V primeru nepričakovanih večjih napak ali okvar si Naročnik pridržuje pravico takojšnjega obiska pri Dobavitelju in vpogleda v obvladovanje procesa.

Rezultati presoj bodo uporabljeni za odločitve v zvezi izbire Dobavitelja in določitev potrebnih ukrepov za izboljšanje.

V primeru ponovljivih izrednih presoj, ki so sestavni del eskalacije, si Naročnik pridržuje pravico za povrnitev nastalih stroškov s strani presojanega Dobavitelja.

Dobavitelj je po prejemu poročila presoje dolžan v dogovorjenih rokih izvesti ustrezne ukrepe za ugotovljene neskladnosti.

10 Rekvalifikacije

Dobavitelj je dolžan izvajati rekvalifikacijske teste na vseh karakteristikah Izdelka in Storitve, kot je bilo to zahtevano ob potrditvi PPAP. Skladno z zahtevami standarda IATF 16949 in splošnimi zahtevami Naročnikovih Kupcev, morajo biti rekvalifikacijski postopki Dobaviteljev izvedeni vsaj 1-krat/letno.

Dobavitelj je dokazila o izvedeni rekvalifikaciji dolžan poslati brezplačno k Naročniku v roku 48 ur od prejete zahteve. Rekvalifikacijsko dokumentacijo odobri Naročnik.

Dobavitelj je dolžan dostaviti k Naročniku za Materiale in Standardne Elemente:

- izpolnjen vprašalnik samoocenitve,
- plan obvladovanja,
- merilno poročilo po zvezku zahtev,
- certifikat materiala,
- veljavne certifikate ISO 9001, IATF 16949.

Dobavitelj je dolžan dostaviti k Naročniku za Elemente in Kompleksne elemente ter Storitve Dodelave:

- zadnji veljaven načrt,
- plan obvladovanja,

- merilno poročilo (min 5pcs),
- rezultate testov glede na zahteve iz načrta,
- sposobnost procesa za posebne karakteristike,
- certifikat materiala,
- veljavne certifikate ISO 9001, IATF 16949.

11 Obvladovanje dokumentacije

Dobavitelj je dolžan izvajati podrobne zapise o izvajanju svojih ukrepov za obvladovanje kakovosti, vključno z dokumentacijo začetnih vzorcev, usposabljanj, rekvalifikacij in tudi fizičnih začetnih vzorcev ter celotne dokumentacije, ki je vezana na posebne karakteristike. Prav tako je Dobavitelj dolžan hraniti dokumentacijo min. 15 let po koncu proizvodnje (EOP). Dobavitelj je pri obvladovanju dokumentacije dolžan spoštovati zadnji veljavni VDA standard ter specifične zahteve Naročnika.

V primeru potrebe, bo Dobavitelj odobril Naročniku dostop in podporo pri analizi dokumentacije in vzorcev, ter izročil zahtevane vzorce in dokumentacijo.

Dobavitelj je dolžan predstaviti zahtevano dokumentacijo in vzorce max. v 24 urah od zahteve. To še posebej velja za lastnosti Izdelkov in Storitve, za katere se zahteva dokaz statistične sposobnosti procesa.

Dobavitelj je dolžan skrbeti in usklajevati z Naročnikom funkcionalno vodenje projektov v fazi načrtovanja

Izdelkov in Storitve, procesov in drugih obsežnih nalog, skladno z zadnjim veljavnim standardom VDA ali ustrezno alternativo.

12 Koncept izpolnjevanja naročil

V primeru okvare in/ali motenj Opreme, mora Dobavitelj zagotoviti, da je razpoložljivost Izdelkov in Storitve za Naročnika zagotovljena s sprejetjem ustreznih ukrepov (npr. hiter, pogodbeno zaščiteno dostop do orodjarjev ali vzdrževanja Opreme z ustreznimi proizvajalci in varnostnimi zalogami za Izdelke in Storitve). Da bi se izognili motnjam pri dobavah je Dobavitelj dolžan vzpostaviti in vzdrževati ustrezen sistem vzdrževanja.

Potrebne zmogljivosti morajo biti preverjene s strani Naročnika ali Dobavitelja in dokazane v okviru projektne faze, ter morajo biti zagotovljene ob vsakem času. Dobavitelj je dolžan razviti plan obvladovanja izrednih razmer, ki bo zagotovil nemotene dobave Naročniku.

13 Embaliranje in označevanje dobav

Skladiščenje Izdelkov in Storitve s strani Dobavitelja mora potekati tako, da so dovolj zavarovani pred poškodbami ali spremembami lastnosti materiala zaradi okoljskih vplivov. Razen če ni drugače določeno, mora dobavitelj zagotoviti potrebno embalažo in identifikacijo v skladu z zahtevami Naročnika, ki so opredeljene v »Priročniku Logistike za dobavitelje AGISa«. Način pakiranja mora biti usklajen in potrjen s strani Naročnika.

Dobavitelj mora Izdelke in Storitve označiti v skladu z zahtevami Naročnika, ki so opredeljene v »Priročniku Logistike za dobavitelje AGISa«.

Dobavitelj mora biti v vsakem trenutku sposoben ugotoviti, kateri Izdelki so predmet potencialne težave pri Naročniku ali Naročnikovem kupcu. Skladno s to zahtevo si mora Dobavitelj zagotoviti ustrezno označevanje Izdelkov in Storitve.

14 Delegirani materiali/dobavitelji

V primeru Dobavitelja določenega s strani Naročnikovega Kupca ima lahko Dobavitelj postavljene pogoje neposredno s strani Naročnikovega Kupca.

Smatra se, da je Naročnikov Kupec prenesel vse zahteve do Dobavitelja in jih Dobavitelj pozna ter sprejema. V tem primeru mora biti Naročnik s strani Dobavitelja obveščen o izvedbi in spoštovanju vseh pogojev.

V primeru, da Dobavitelj Naročnika ni obvestil o morebitnih dogovorih med Dobaviteljem in Naročnikovim Kupcem je Dobavitelj dolžan spoštovati točko 6 tega dokumenta.

Dobavitelj je dolžan Naročniku kot subjektu, ki do Naročnikovega Kupca obvladuje dobaviteljsko verigo, posredovati kompletno dokumentacijo kakovosti, ki je bila dogovorjena in potrjena med delegiranim Dobaviteljem in Naročnikovim Kupcem.

15 Komuniciranje z dobavitelji

Način komuniciranja med naročnikom in dobaviteljem je dogovorjeno v »Pogodbi o medsebojnem poslovanju«. Načeloma pa poteka osebno, po telefonu, po elektronski pošti ali po navadni pošti.