

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

#### RIFERIMENTI:

***-IATF 16949:2016 applicabile per componentistica destinata ad applicazioni per settore automotive;***

***-ISO 9001 –2015;***

***-ISO 13485 applicabile per componentistica destinata ad applicazioni per settore medicale.***

REVISIONE	MODIFICA	DATA
01	Revisione generale	30.06.2012
02	Revisione generale 2018	26/10/2018

#### EDIZIONE 2018

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

## INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. EFFICACIA
  - 2.1 VALIDITÀ E ACCETTAZIONE
3. RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE
4. REQUISITI GENERALI
  - 4.1 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
  - 4.2 OBIETTIVI QUALITÀ
  - 4.3 OBIETTIVI AMBIENTALI
  - 4.4 CODICE ETICO
5. OGGETTO DELLA FORNITURA
  - 5.1 PROTOTIPI
  - 5.2 CAMPIONATURE PER OMOLOGAZIONE
    - 5.2.1 OMOLOGAZIONE
  - 5.3 FORNITURE PER LA PRODUZIONE DI SERIE
  - 5.4 FORNITURA DI PRODOTTI CON SOFTWARE A BORDO
6. VERIFICHE SUL PRODOTTO FORNITO
  - 6.1 CLASSIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE
  - 6.2 LIMITI DI DIFETTOSITÀ AMMESSA
7. CONFORMITÀ DELLE FORNITURE
  - 7.1 GESTIONE DELLE SPEDIZIONI A QUALITÀ CONTROLLATA (CONTROLLED SHIPPING)
  - 7.2 FORNITURE IN DEROGA
8. GARANZIA DA PARTE DEL FORNITORE
9. VENDOR RATING
10. ADDEBITI
11. RISERVATEZZA

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire e regolare i rapporti che intercorrono tra ELTEK e i Fornitori, con particolare riferimento agli aspetti qualitativi della fornitura. Al fine del presente capitolato nel termine ELTEK saranno incluse le imprese rappresentate da ELTEK e tutte le sue associate, le filiali ed imprese collegate che siano direttamente o indirettamente controllate da ELTEK.

Il capitolato si applica a tutti i materiali, componenti, semilavorati, attrezzature e/o, più in generale, a tutte le forniture che hanno un impatto sulla qualità del prodotto finale (di seguito il “Prodotto”).

Gli aspetti generali del rapporto di fornitura sono regolati dai documenti che seguono:

1. Condizioni generali di acquisto; e
2. Capitolato qualità forniture (di seguito “Capitolato”)

I requisiti e le caratteristiche tecniche del Prodotto sono oggetto di disegni, specifiche e capitolati tecnici emessi separatamente da ELTEK.

## 2. EFFICACIA

### 2.1 VALIDITÀ E ACCETTAZIONE

Il presente Capitolato è da considerarsi parte integrante di qualsiasi ordine emesso da ELTEK. La conoscenza ed accettazione del presente Capitolato costituisce condizione vincolante per l'eventuale stipula di un contratto di fornitura. Se trascorsi 30 giorni dalla data di ricezione del presente Capitolato, il Fornitore non esprimerà alcuna osservazione o nuova proposta ad ELTEK in relazione al testo ricevuto, le presenti condizioni si riterranno dal Fornitore conosciute ed accettate.

## 3. RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

Il Fornitore garantisce che:

- A. Le forniture avvengano nel pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente Capitolato, nelle condizioni generali di acquisto, nelle disposizioni legislative in genere del paese di destinazione della fornitura e del prodotto finito di ELTEK nel caso in cui il Fornitore sia ufficialmente messo a conoscenza di tale destinazione, in particolare in materia di prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro.
- B. Il Prodotto sia immune da vizi che lo rendano inidoneo all'uso cui è destinato e sia conforme alle prescrizioni contenute negli ordini di acquisto, disegni, specifiche e ogni altro documento tecnico pertinente emesso da ELTEK e ad eventuali obblighi legislativi non espressamente citati nel presente Capitolato.

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

C. Il Prodotto rispetti le prescrizioni contenute nella “Specifica Accettazione Materiali” ELTEK cod. 83.0117.00/01 (ove applicabile).

D. Il Prodotto sia opportunamente identificato (apponendo sul Prodotto stesso e sui colli i codici e le diciture richieste da ELTEK), e accompagnato da tutta la documentazione richiesta.

E. Nessuna cessione dell’ordine a terzi anche parziale, ovvero di una o più fasi del ciclo produttivo, avvenga senza preventiva autorizzazione scritta di ELTEK.

F. Nessuna modifica sia apportata al Prodotto, alle attrezzature o al suo processo produttivo (compresi i semplici cambiamenti di layout, spostamenti, trasferimenti) senza preventiva autorizzazione scritta di ELTEK.

G I test e le verifiche necessari a garantire la conformità del Prodotto siano regolarmente eseguiti, documentati e conservati per 15 anni dalla loro redazione/esecuzione.

H. ELTEK sia immediatamente informata in caso di non conformità, vizi, difetti, anche semplicemente possibili o prevedibili, del Prodotto.

## **4. REQUISITI GENERALI**

### **4.1 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

Il Fornitore deve implementare e mantenere attivo un sistema di gestione per la qualità (“SGQ”) idoneo a garantire il livello di qualità e affidabilità richiesto da ELTEK.

L’efficacia del SGQ deve essere dimostrabile con:

- miglioramenti continui e verificabili sui Prodotti e servizi forniti;
- rispetto delle tempistiche concordate;
- capacità di analisi delle non conformità ed implementazione di azioni correttive efficaci;
- capacità di analizzare ed affrontare i rischi e le opportunità;
- orientamento all’innovazione tecnologica e al codesign;
- approccio sistematico con la metodologia zero difetti e ottimizzazione dei servizi in questo senso.

La certificazione di parte terza del SGQ, in conformità con le normative IATF 16949, ISO 9001, o ISO 13485 per componentistica destinata ad applicazioni medicali, costituisce requisito preferenziale per la scelta del Fornitore.

Qualora oggetto della fornitura sia un Prodotto destinato a impieghi nel settore automotive, ELTEK richiede al Fornitore di prodotti e servizi di sviluppare il proprio sistema di gestione per la qualità al fine di arrivare ad operare in conformità allo standard IATF 16949. La certificazione di parte terza (accreditata da IAF MLA) in conformità alla norma ISO 9001 rappresenta un passo nel conseguimento di questo obiettivo.

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

ELTEK potrà richiedere ai propri Fornitori del settore automotive di operare in conformità a requisiti supplementari inerenti il sistema di gestione per la qualità (ad esempio linea guida MAQMSR “Minimum Automotive Quality Management System Requirements for Sub-Tier Suppliers”), come passo aggiuntivo oltre alla conformità o certificazione secondo lo standard ISO 9001.

Se non diversamente specificato, il Fornitore deve dimostrare la conformità alla norma ISO 9001 tramite un certificato emesso da un ente notificato di terza parte accreditato. Tale ente notificato dovrà possedere il marchio di accreditamento emesso da un membro riconosciuto IAF MLA, mentre lo scopo principale dell’ente di accreditamento dovrà includere la certificazione dei sistemi qualità secondo ISO/IEC 17021.

La certificazione di parte terza secondo norma IATF 16949, rilasciata da un ente notificato riconosciuto da IATF, soddisfa completamente i requisiti di sviluppo del sistema qualità espressi all’interno di questo paragrafo.

ELTEK considera inoltre, quale requisito preferenziale, la conoscenza di tecniche di pianificazione avanzata in conformità con gli standard internazionali APQP, PPAP, VDA e si riserva di chiederne l’applicazione in fase di sviluppo di nuovi Prodotti.

Qualora il Fornitore si avvalga di subfornitori per l’approvvigionamento di attrezzature di produzione o di prova, software, materiali o servizi necessari per la fabbricazione dei Prodotti destinati ad ELTEK o per assicurarne la qualità, il Fornitore si impegna ad inserirli nel proprio SGQ.

In caso di subfornitura di Prodotto, a fronte di autorizzazione come specificato al paragrafo 3 lett. E, il Fornitore deve garantire che a tutte le prescrizioni applicabili, riguardanti requisiti cogenti e caratteristiche speciali, formalizzate all’interno della documentazione tecnica e di qualità ricevuta da ELTEK, sia garantita la rintracciabilità dei dati lungo la catena di fornitura fino a raggiungere chi realizza il Prodotto.

In tale ultima ipotesi il Fornitore tiene indenne ELTEK da qualsiasi danno cagionato da vizi addebitabili al subfornitore.

ELTEK si riserva il diritto di effettuare visite, incontri ed audit di sistema, processo e Prodotto presso il Fornitore e/o i suoi subfornitori, dandone adeguato preavviso.

In caso di necessità e dandone opportuno preavviso, ELTEK si riserva, inoltre, il diritto di effettuare quanto sopra alla presenza del proprio cliente.

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

## 4.2 OBIETTIVI QUALITÀ

Il Fornitore deve definire gli obiettivi in base ai quali valutare la propria performance qualitativa. In particolare, il Fornitore deve monitorare il proprio tasso di scarto interno e rilevato presso cliente.

ELTEK e il Fornitore definiranno congiuntamente gli obiettivi di qualità per i Prodotti forniti a ELTEK e le azioni da intraprendere qualora tali obiettivi non fossero raggiunti.

Tutti i Fornitori valutati da ELTEK saranno informati del proprio ranking. Nel caso di performance insufficienti, il Fornitore deve, entro 15 giorni dal ricevimento della valutazione, emettere un piano completo di tempistiche per le azioni correttive necessarie, da mettere in atto nei tempi e nei modi migliori per poter rientrare nelle prestazioni adeguate entro il trimestre successivo.

Per ulteriori informazioni si veda anche il paragrafo 9 relativo al vendor rating.

## 4.3 OBIETTIVI AMBIENTALI

ELTEK considera quale requisito preferenziale per la scelta del Fornitore la presenza di un sistema di gestione ambientale conforme alla norma internazionale ISO 14001.

Il Fornitore deve assicurare la conformità del Prodotto fornito a ELTEK alle disposizioni legislative e regolamentari applicabili in merito al divieto/restrizione di sostanze pericolose (es. direttiva RoHS, regolamento REACH, normativa GADSL, ecc.).

La dichiarazione di conformità redatta dal Fornitore alle specifiche ELTEK cod. 83011700 (sostanze vietate nel settore elettrodomestico) e cod. 83011701 (sostanze vietate nel settore automotive) costituisce un requisito necessario all'omologazione del Prodotto da parte di ELTEK.

Ai sensi del Regolamento REACH, il Fornitore che ha sede al di fuori della Comunità Europea deve nominare un "rappresentante esclusivo" all'interno della Comunità Europea, che dovrà assolvere a tutti gli obblighi previsti per gli importatori.

Il Fornitore del Prodotto destinato al settore automotive è tenuto a comunicare i dati di composizione chimica dei Prodotti o materiali forniti mediante l'utilizzo del sistema informatico IMDS "International Material Data System" ([www.mdsystem.com](http://www.mdsystem.com)). Il Fornitore è inoltre responsabile per i dati IMDS/dichiarazioni relative ai Prodotti dei suoi subfornitori.

## 4.4 CODICE ETICO

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

Requisito mandatorio per la scelta del Fornitore è la condivisione del codice etico di ELTEK (allegato al presente Capitolato) elaborato per definire con chiarezza e trasparenza i valori a cui ELTEK si ispira nonché le norme di comportamento da essi derivate.

## **5. OGGETTO DELLA FORNITURA**

### **5.1 PROTOTIPI**

Per prototipi si intendono le campionature che possono essere richieste dal servizio tecnico ELTEK nei casi in cui il nuovo Prodotto oggetto di fornitura o il sistema complessivo su cui il Prodotto verrà applicato richieda delle prove di sperimentazione per verifiche.

I prototipi potranno essere realizzati con mezzi e cicli in configurazione non definitiva.

Il Fornitore dovrà consegnare i prototipi in imballi adeguati al contenuto e riportare sulla bolla di consegna e su ciascun imballo la dicitura “PROTOTIPI”.

### **5.2 CAMPIONATURE PER OMOLOGAZIONE**

L'invio di campioni è necessario quando oggetto della fornitura sia un Prodotto nuovo o già esistente ma interessato da una o più modifiche di progetto e/o di materiale e/o di processo produttivo.

In fase di assegnazione commessa per la produzione di serie, con l'offerta il Fornitore deve presentare il modulo di “Feasibility Commitment” cod. 90524100 (allegato) contenente i termini e le condizioni relative alla fattibilità del Prodotto. La campionatura deve essere accompagnata da tutta la documentazione richiesta da ELTEK, come risultante dall'ordine d'acquisto e dal modulo “Check List Campionatura” cod. 90046900 (allegato al presente Capitolato).

Le eventuali discussioni per le deviazioni richieste dal Fornitore devono essere coordinate dalla direzione supply chain che, avvalendosi della collaborazione tecnica del responsabile del Prodotto, deciderà sulla necessità di convocare o meno il Fornitore.

ELTEK potrà richiedere che la campionatura sia realizzata, documentata e sottoposta per approvazione in conformità con lo standard PPAP AIAG (“Production Part Approval Process”).

In assenza di ulteriori specificazioni il riferimento per il Fornitore sarà il “livello 3” del PPAP come definito nel manuale AIAG (Automotive International Action Group <http://www.aiag.org>).

Salvo diversa richiesta in sede di ordine (ref. “Check List Campionatura” cod. 90046900 allegata), nel caso di tipologie di stampi e/o attrezzature a più vani / posizioni, i campioni dovranno essere rappresentativi di tutte le figure e le misurazioni di tutte le quote dovranno essere effettuate su 5 pezzi per ogni vano/posizione; nel caso di misure in CMK le quote dovranno essere effettuate su almeno 25 pezzi per tipologia.

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

In assenza di contestazioni e/o comunicazioni scritte entro 15 giorni dal ricevimento della documentazione tecnica, ELTEK riterrà accettate dal Fornitore le prescrizioni in essa contenute.

Il Fornitore dovrà quindi garantire ad ELTEK la capacità di realizzare e industrializzare il Prodotto in conformità ai requisiti tecnici e ai volumi produttivi richiesti.

La campionatura definitiva dovrà essere fornita nella quantità richiesta, secondo le tempistiche concordate con la direzione supply chain ELTEK e costituita da Prodotti fabbricati con materiali, processi e attrezzature definitivi ovvero realizzati dal Fornitore per la produzione di serie.

ELTEK si riserva il diritto di assistere con il proprio personale tecnico alla fase di produzione dei campioni e di esecuzione delle prove e controlli presso il Fornitore.

Il Fornitore dovrà conservare, almeno fino al termine del ciclo di fornitura, campioni di riferimento dei componenti / materiali utilizzati per realizzare la campionatura e metterli a disposizione di ELTEK su richiesta di quest'ultima.

Il Fornitore dovrà consegnare i campioni in imballi adeguati al contenuto riportando sulla Bolla di consegna e su ciascun imballo la dicitura "CAMPIONI PER OMOLOGAZIONE ALL'ATTENZIONE DEL SIG. ..."

Il Fornitore dovrà inoltre allegare richiesta di deroga per eventuali tolleranze e/o caratteristiche che non è stato possibile rispettare e per quelle variabili che non hanno raggiunto il livello di capability richiesto da ELTEK.

La concessione della deroga è unicamente a discrezione di ELTEK.

L'assenza, anche parziale o la compilazione incompleta della documentazione richiesta può comportare il rifiuto della campionatura. ELTEK si riserva la facoltà di richiedere il rimborso totale o parziale delle spese sostenute per l'utilizzo e/o verifica della campionatura derogata.

### **5.2.1. OMOLOGAZIONE**

Al ricevimento dei campioni ELTEK provvede ad esaminare la documentazione allegata e ad eseguire le verifiche necessarie.

Al termine di tale processo di verifica viene emesso un rapporto di omologazione che autorizza, se positivo, il pagamento dei campioni acquistati e delle attrezzature ordinate da ELTEK. Una copia del rapporto di omologazione viene inviato al Fornitore.

In caso di rapporto negativo, ELTEK può autorizzare il Fornitore a presentare un'ulteriore campionatura che dovrà essere accompagnata da un'analisi dettagliata sulle cause della non conformità rilevata da ELTEK e sulle azioni correttive adottate per prevenirne il ripetersi di tale non conformità.



	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

In caso di rapporto negativo per accertata responsabilità del Fornitore, ELTEK si riserva il diritto di chiedere al Fornitore una compartecipazione ai costi sostenuti per la verifica di ulteriori campionature.

### 5.3 FORNITURE PER LA PRODUZIONE DI SERIE

La produzione di serie può essere avviata solo in seguito all'emissione di un rapporto di omologazione positivo e di regolare ordine di acquisto emesso dall'ufficio acquisti ELTEK.

Su richiesta di ELTEK, l'avvio produttivo può essere subordinato all'omologazione del processo con apposito Run@Rate alla presenza di funzionari ELTEK.

Il Fornitore si impegna a:

- Predisporre e mantenere un sistema di controlli e prove atto a garantire il livello di qualità richiesto da ELTEK. Copia del piano di controllo deve essere fornito ad ELTEK in fase di campionatura.
- Mantenere le registrazioni dei controlli e della tracciabilità eseguiti sul Prodotto per 15 anni (20 per particolari con caratteristiche contrassegnate con il simbolo □). Su richiesta le registrazioni devono essere rese disponibili a ELTEK.
- Implementare un sistema di tracciabilità dei componenti, delle materie prime impiegate e delle modifiche di processo/Prodotto che consenta di ricostruire il ciclo di vita del Prodotto e garantisca una rapida individuazione dei Prodotti difettosi, conservando il certificato della materia prima utilizzata per la produzione e rendendolo disponibile su richiesta.
- Definire adeguate condizioni di stoccaggio (temperatura e umidità) ed imballo del Prodotto volte ad evitarne il deperimento precoce. Il Fornitore è, inoltre, responsabile della corretta conservazione dei Prodotti/componenti e deve tener conto della data di scadenza del Prodotto
- Consegnare il Prodotto secondo le quantità, modalità logistiche ed imballo concordate con ELTEK. In particolare, i colli dovranno essere opportunamente contrassegnati per consentire l'immediata identificazione del Prodotto e accompagnati dalla documentazione richiesta da ELTEK
- Concordare preventivamente con ELTEK qualsiasi modifica al processo produttivo. ELTEK si riserva il diritto di approvare tali modifiche a fronte di un piano di rivalidazione condiviso con il Fornitore. Il Fornitore dovrà mantenere registrazione di tutte le modifiche implementate.

In occasione della prima consegna, il Fornitore dovrà riportare sulla bolla di consegna e su ciascun contenitore / imballo la dicitura "PRIMO LOTTO DI FORNITURA".

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

Nel caso in cui vengano introdotte modifiche autorizzate da ELTEK, il primo lotto spedito a seguito di tali modifiche dovrà essere opportunamente contrassegnato con la dicitura “PRIMO LOTTO DOPO MODIFICA” riportata su tutti gli imballi.

ELTEK si riserva la facoltà di eseguire, anche con presenza del cliente finale, ispezioni presso il Fornitore o il suo subfornitore per verificare il processo produttivo e i controlli eseguiti dandone adeguato preavviso.

## 5.4 FORNITURA DI PRODOTTI CON SOFTWARE A BORDO

ELTEK richiede ai propri Fornitori di software riferiti ai prodotti automotive o di prodotti automotive con software integrato, di attuare e mantenere un processo per garantire la qualità del software dei loro prodotti.

ELTEK valuta la capacità di sviluppo software dei propri Fornitori tramite un questionario specifico, da compilarsi a cura del Fornitore.

## 6. VERIFICHE SUL PRODOTTO FORNITO

### 6.1 CLASSIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE


Di seguito viene riportata la simbologia utilizzata sui disegni dei componenti d'acquisto per indicare il livello di importanza delle singole caratteristiche:

**CRITICA** - ● - Una caratteristica si definisce CRITICA se un'eventuale non conformità può originare condizioni pericolose (es. degrado delle condizioni di sicurezza) per le persone che utilizzeranno il Prodotto o compromettere in modo irrimediabile l'affidabilità della funzione principale sul sistema al quale il componente è destinato. Per questa categoria di caratteristiche il Fornitore è tenuto ad eseguire il controllo al 100% del proprio processo produttivo o in alternativa eseguire un controllo statistico (SPC) sul processo dimostrando un indice di capacità  $Cpk \geq 2,0$  e inviando, per ogni fornitura, un Certificato di Qualità e Conformità (“CQC”) secondo le norme EN 10204/3.1 che attesti l'effettuazione del controllo e, in caso di SPC, il valore del Cpk.

**N.B.** In casi particolari, ad esempio per attributi il cui controllo può essere solo distruttivo, il Fornitore è comunque tenuto a concordare con ELTEK un piano di controllo preventivo finalizzato all'obiettivo zero difetti.

**PRINCIPALE** - ◐ - Si definisce principale una caratteristica la cui non conformità può dare origine a guasti o ridurre sostanzialmente le possibilità di impiego per lo scopo a cui il componente è destinato. Viene considerata principale ogni caratteristica fondamentale per garantire l'assemblaggio del componente.

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

Alcune quote o caratteristiche PRINCIPALI, particolarmente influenti sulla funzionalità del Prodotto, vengono ulteriormente contrassegnate con il simbolo . In presenza di tale contrassegno, il Fornitore è tenuto ad applicare un controllo statistico del processo (SPC) dimostrando un indice di capacità  $Cpk \geq 1,33$ , salvo diversamente richiesto da ELTEK e ad eseguire uno studio R&R sul sistema di misura applicato alla quota / caratteristica in oggetto. Ogni lotto fornito dovrà essere accompagnato da un CQC secondo le norme EN 10204/3.1 che attesti il mantenimento del processo sotto controllo tramite applicazione del SPC. L'andamento del Cpk in processo deve essere disponibile in caso di necessità.

Se il processo non è in grado di garantire questo indice, il Fornitore è tenuto ad attuare un controllo al 100%, che dovrà essere analogamente documentato con CQC secondo le norme EN 10204/3.1 fino a quando il processo non risulti nuovamente sotto controllo.


SECONDARIA - ○ - Si definisce SECONDARIA una caratteristica la cui non conformità ha un peso solo su funzioni secondarie del Prodotto a cui è destinato il componente.

SENZA CONTRASSEGNO - Tutte le caratteristiche sui documenti tecnici che non recano i contrassegni sopra elencati comportano riduzioni minime dell'assemblaggio o della funzionalità del Prodotto.

**N.B.** In assenza di indicazioni riportate sui disegni, il materiale da utilizzare è da intendersi sempre come 100% vergine, cioè senza aggiunta di rimacinato o ritrafilato.

## 6.2 LIMITI DI DIFETTOSITÀ AMMESSA

In funzione della classificazione di importanza della caratteristica, la difettosità massima ammissibile su un lotto in accettazione o al montaggio ELTEK, salvo diversamente pattuito tra le parti, è stabilita come segue:

CRITICA	●	<u><b>ZERO DIFETTI</b></u>
PRINCIPALE con SPC		64 PPM
PRINCIPALE	◐	200 PPM
SECONDARIA	○	300 PPM
SENZA CONTRASSEGNO		600 PPM

PPM = parti difettose per milione

In caso di non conformità presso il cliente che possa o stia generando spese o costi per ELTEK il limite massimo sarà di 1 pezzo non conforme.

Nel caso in cui, al momento dell'accettazione o su linea di produzione, fossero riscontrati pezzi con difetti secondari o quote senza contrassegno non conformi e o nel caso di presenza negli

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

imballi, di corpi estranei/particolari diversi dal codice ordinato, ELTEK si riserva il diritto di restituire l'intero lotto qualora l'impiego del materiale possa compromettere l'efficienza o la produttività dei propri impianti.

In relazione alle caratteristiche del particolare e all'uso a cui è destinato o in base a richieste specifiche del cliente finale, ELTEK si riserva di richiedere al Fornitore obiettivi di difettosità massima diversi da quanto sopra indicato.

In casi particolari potrà essere richiesto al Fornitore di mettere regolarmente a conoscenza di ELTEK il livello di PPM interno, con la tipologia di difettosità rilevata e i riscontri sull'efficacia delle misure correttive introdotte.

## **7. CONFORMITÀ DELLE FORNITURE**

ELTEK si riserva il diritto di rifiutare il lotto consegnato, sottoporlo a selezione al 100% o renderlo al Fornitore, qualora venga rilevata una non conformità su una caratteristica di qualsiasi ordine di importanza, in particolar modo quando sia tale da superare in entità i limiti di difettosità massima indicati al punto 6.2. La non conformità può essere riscontrata in qualunque fase del processo ELTEK o presso i clienti di ELTEK.

In base alle conseguenze causate da tale non conformità ELTEK potrà definire ulteriori tipi di intervento da effettuare sul Fornitore: ad esempio piani d'azione straordinari, incontri, special focus meetings, rianalisi delle quote di business, ecc.

Previo accordo con il Fornitore, il lotto potrà essere rottamato ove non sia possibile alcun recupero.

Tutti i costi sostenuti da ELTEK per restituire, selezionare o comunque gestire la non conformità si intendono a carico del Fornitore.

Nel caso di un potenziale fermo linea presso il cliente, ELTEK effettuerà comunque tutte le azioni ritenute necessarie, addebitandone i costi ai Fornitori.

Qualora la selezione sia eseguita dal Fornitore questi dovrà provvedervi secondo le tempistiche e le modalità concordate con ELTEK.

Campioni esemplificativi e documentazione della difettosità saranno messi a disposizione del Fornitore per sua analisi entro un termine massimo di 10 giorni lavorativi.

A fronte di una non conformità, segnalata da ELTEK, il Fornitore è tenuto ad inviare una risposta preliminare, relativa agli interventi di contenimento, entro 48 ore. L'analisi completa dovrà pervenire tassativamente entro 10 giorni lavorativi su modulo 8D fornito da ELTEK o equivalente.

In particolare, il modulo compilato dal Fornitore dovrà contenere risposte esaustive in merito a:

- lotti coinvolti: stima dell'impatto della non conformità, identificazione dei lotti coinvolti e relativo periodo produttivo;
- analisi delle cause: analisi approfondita delle cause prime della difettosità;
- azioni di contenimento: azioni immediate volte ad assicurare l'invio di Prodotti conformi;
- azioni correttive: azioni volte all'eliminazione definitiva della non conformità;
- azioni preventive: azioni mirate a prevenire il ricorrere di analoghe non conformità sulla stessa famiglia di Prodotti o analoghi forniti ad ELTEK (es. FMEA);
- tempistiche di implementazione di tutti i provvedimenti;
- responsabile/i degli interventi.

Risposte preliminari telefoniche o di altro genere non esimono il Fornitore dall'obbligo di risposta con modulo 8D entro il termine previsto.

L'inosservanza totale o parziale degli obblighi di cui sopra, verrà considerata da ELTEK quale violazione rilevante degli obblighi contrattualmente assunti, pertanto ELTEK sarà legittimata ad eccepire l'inadempimento del Fornitore, sospendendo il versamento del corrispettivo della fornitura e riservandosi di chiedere eventuale risarcimento danni oltre che il rimborso di spese e/o costi sostenuti.

Il primo lotto inviato dal Fornitore dopo l'implementazione delle misure correttive dovrà essere opportunamente identificato con la dicitura "PRIMO LOTTO MIGLIORATO" riportata sulla bolla e su tutti i colli che compongono il lotto.

## **7.1 GESTIONE DELLE SPEDIZIONI A QUALITÀ CONTROLLATA (CONTROLLED SHIPPING)**

Una spedizione a qualità controllata è una richiesta aggiuntiva e vincolante di ELTEK al Fornitore:

- a fronte di una non conformità ritenuta critica per i riflessi sull'affidabilità del Prodotto per le conseguenze sul processo di produzione;
- instabilità del processo produttivo del Fornitore e palese inefficacia delle azioni di contenimento del Fornitore;
- in seguito al verificarsi di non conformità ripetitiva;
- in fase di avvio nuovo processo/Prodotto.

Lo scopo della spedizione a qualità controllata è di fornire adeguata assicurazione sulla conformità dei pezzi consegnati fino al completamento e successiva verifica dell'efficacia delle azioni correttive o di miglioramento implementate per la risoluzione della deviazione notificata.

ELTEK può quindi bloccare le ulteriori spedizioni, notificando tale decisione al Fornitore ed in copia agli enti interni interessati. In tale evenienza si deve procedere immediatamente ad un

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

esame congiunto del problema fra qualità, acquisti, commerciale e Fornitore e altre funzioni ELTEK, se necessario.

La spedizione a qualità controllata si suddivide in diversi stati speciali:

### **CSL1 (Customer Shipment Level 1)**

Il CSL1 è una richiesta aggiuntiva di ELTEK al Fornitore per l'esecuzione di un controllo al 100%, in aggiunta al normale piano di controllo, in seguito a una specifica non conformità.

Lo scopo del CSL1 è di fornire adeguata assicurazione ad ELTEK della conformità dei pezzi sino al completamento e seguente verifica dell'efficacia delle azioni correttive implementate per la risoluzione di una non conformità ritenuta critica.

Il processo del CSL1 prevede:

- notifica del SQE di riferimento dello stato di CSL1 al Fornitore;
- analisi congiunta (ELTEK – Fornitore) del motivo generante il CSL1.

A seguito dell'apertura il Fornitore è tenuto a:

- redigere un piano di controllo aggiuntivo che preveda il ricontrollo al 100% prima della spedizione dei pezzi relativamente al problema segnalato da ELTEK;
- concordare con ELTEK un metodo di identificazione del materiale controllato al 100%;
- fornire adeguata documentazione delle registrazioni dei controlli aggiuntivi eseguiti;
- fornire con cadenza settimanale adeguato feedback al SQE di riferimento del risultato del controllo;
- attivare la procedura di gestione delle non conformità.

Il CSL1 viene chiuso a seguito di:

- implementazione delle azioni correttive definite;
  - esito positivo della verifica della efficacia delle stesse;
  - nessun riscontro del problema generante il CSL1 per almeno 30 giorni dopo l'implementazione delle azioni correttive;
  - nei casi più critici aver superato con esito positivo uno specifico audit eseguito dal SQE ELTEK.
- La chiusura del CSL1 viene notificata formalmente dal SQE e i costi sostenuti per tali attività sono a carico del Fornitore.

### **CSL2 (Customer Shipment Level 2)**

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

Il livello successivo di CSL sarà notificato al Fornitore nel caso in cui, durante il periodo di CSL1, ELTEK dovesse riscontrare di nuovo il problema generante il CSL1 stesso o in caso il Fornitore non sia in grado di dare adeguato supporto in detta situazione.

Questo stato prevede lo stesso processo definito per il CSL1 salvo il fatto che il controllo aggiuntivo al 100% deve essere eseguito da una azienda terza scelta di comune accordo tra le parti.

I costi sostenuti per tale attività saranno a carico del Fornitore.

### **CSL3 (Customer Shipment Level 3)**

Prevede tutte le attività indicate al punto precedente e una crescita guidata del Fornitore tramite un ente terzo.

## **7.2 FORNITURE IN DEROGA**

Nel caso di difformità tra il Prodotto fornito (o relativo processo produttivo) e la documentazione tecnica di riferimento, il Fornitore potrà presentare richiesta di consegna in deroga.

Il ricorso a tale procedura è ammissibile solo quando la non conformità sia tale da non pregiudicare in alcun modo la funzionalità, l'affidabilità e la sicurezza del Prodotto e non sia possibile correggerla in tempo utile per rispettare i piani di consegna.

La richiesta di deroga, indirizzata alla funzione assicurazione qualità fornitori, deve riportare:

- codice identificativo del Prodotto;
- causale (natura della non conformità e caratteristiche interessate);
- quantità e lotti coinvolti;
- piano di interventi correttivi e preventivi per ripristinare la situazione di conformità e relative tempistiche di attuazione.

Non saranno accettate richieste prive di uno degli elementi indicati. In particolare la richiesta dovrà essere circoscritta ad una ben identificata quantità e ristretta ad un determinato periodo di tempo.

La concessione di deroga, ovvero l'autorizzazione a fornire, è subordinata all'esito positivo delle verifiche condotte presso ELTEK e al benessere del responsabile assicurazione qualità.

I lotti di materiale fornito in deroga dovranno essere opportunamente identificati con la dicitura "MATERIALE IN DEROGA, DEROGA N°.... DEL ....." riportata sulla bolla e su tutti i colli che compongono il lotto per tutta la durata della deroga.

Il primo lotto inviato dal Fornitore a chiusura del periodo di deroga concordato dovrà essere opportunamente identificato con la dicitura "PRIMO LOTTO MIGLIORATO" riportata sulla bolla e su tutti i colli che compongono il lotto.

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

Per richieste di deroga successive alla prima (mancata risoluzione del problema), ELTEK si riserva il diritto di addebitare al Fornitore un importo sui costi sostenuti per la gestione della non conformità.

L'accettazione da parte di ELTEK di Prodotti forniti in deroga, non può in alcun modo essere interpretata quale rinuncia a far valere i vizi del Prodotto fornito e qualsiasi eventuale conseguenza negativa derivante dalle difettosità riscontrate.

## 8. GARANZIA DA PARTE DEL FORNITORE

Gli adempimenti previsti ai precedenti punti 6 e 7 sono finalizzati a: (i) evitare l'immissione sul mercato di Prodotti difettosi, non conformi ai requisiti tecnici e funzionali e/o non idonei all'utilizzo dichiarato; (ii) contenere i costi relativi alle difettosità presunte o rilevate; (iii) assicurare l'implementazione, nel più breve tempo possibile di azioni correttive, idonee a rimuovere le difettosità presunte o rilevate.

In tal senso le richiamate disposizioni non fanno venire meno l'obbligo del Fornitore di consegnare i Prodotti secondo lo stato dell'arte, esenti da difetti che li rendano inadatti all'uso dichiarato o cui sono destinati e conformi ai requisiti tecnici e qualitativi contenuti nei documenti tecnici consegnati da ELTEK al Fornitore e funzionanti per almeno 36 mesi successivi al montaggio del Prodotto sui particolari ELTEK.

Pertanto il Fornitore sarà responsabile in caso di danni direttamente imputabili alla difettosità del Prodotto fornito, tenendo quindi indenne ELTEK da qualsivoglia onere, spesa e/o costo, compresi, a titolo meramente esemplificativo, quelli di richiamo del Prodotto da essa derivante.

Il Fornitore si impegna a garantire la continuità di fornitura, a fronte di ordine, al fine di non pregiudicare il rapporto di ELTEK verso i propri clienti.

## 9. VENDOR RATING

La qualità delle forniture in ingresso viene costantemente monitorata in base ai seguenti parametri:

**Qualità:** livello di conformità delle forniture in accettazione, in linea di montaggio e reattività a segnalazioni di non conformità;

**Servizio:** livello di puntualità e conformità delle consegne;

**Costi:** contributo del Fornitore alla riduzione dei costi totali di approvvigionamento;

**Supporto tecnico:** capacità complessiva del Fornitore di rispondere alle esigenze di ELTEK ed apportare valore aggiunto alla catena di fornitura;

**Certificazione:** disponibilità di una o più certificazioni di sistema secondo norme ISO.



	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

Maggiori dettagli sulle modalità di valutazione e classificazione dei Fornitori sono oggetto di circolare inviata separatamente.

Trimestralmente ELTEK provvede ad inviare ad ogni Fornitore un report riepilogativo della sua performance.

I Fornitori con valutazioni insoddisfacenti, cioè compresi nelle classi B e C, possono continuare a fornire solo in presenza di un impegno formale ad attuare un piano di miglioramento condiviso con ELTEK.

Il permanere di valutazioni negative per più di un semestre indica che il Fornitore non è in grado di intraprendere azioni di miglioramento qualitativo e pertanto ELTEK si riserva il diritto di intraprendere le azioni necessarie alla sua sostituzione.

## **10. ADDEBITI**

Per ogni non conformità segnalata, ELTEK si riserva il diritto di addebitare al Fornitore una penale rappresentativa degli oneri gestionali sostenuti a forfait, il cui importo verrà definito annualmente e comunicato con apposita circolare. I suddetti addebiti sono da intendersi quale rimborso di spese sostenute da ELTEK per l'apertura della pratica di non conformità del Prodotto e la conseguente gestione del piano di azioni correttive. È fatto comunque salvo il diritto di ELTEK di pretendere dal Fornitore il risarcimento dei danni ulteriori.

## **11. RISERVATEZZA**

Tutti i documenti di cui il Fornitore viene a conoscenza nell'esecuzione degli obblighi di cui al presente Capitolato quali a titolo esemplificativo si citano disegni, specifiche tecniche, capitolati e documenti tecnici in genere (di seguito denominati "Informazioni"), sono e rimangono di proprietà di ELTEK la quale potrà in ogni momento pretenderne la restituzione.

Tali Informazioni, qualsiasi ne sia il supporto (cartaceo, informatico, magnetico ecc.) devono considerarsi di natura confidenziale. Il Fornitore si impegna a trattare tali Informazioni con la stessa diligenza ed accortezza che impiega nel trattamento delle proprie Informazioni confidenziali.

La divulgazione delle Informazioni al Fornitore è finalizzata esclusivamente all'esecuzione del rapporto di fornitura, pertanto ne è vietato qualsiasi utilizzo, anche indiretto, tramite la cessione a terzi dei Prodotti realizzati o dei risultati conseguiti, per scopi estranei a detto rapporto. Il Fornitore si impegna a limitare l'accesso alle Informazioni ai soli collaboratori direttamente coinvolti, per ragioni tecniche, organizzative e produttive, nel rapporto di fornitura e ad ottenere preventiva autorizzazione scritta da ELTEK qualora dovesse comunicarle a terzi.

	<b>CAPITOLATO QUALITÀ FORNITURE</b>	<b>Rev. 2</b>
---	---	---------------

L'obbligo di riservatezza permane per tutta la durata del rapporto di fornitura e per i 5 anni successivi alla sua conclusione, per qualsivoglia motivazione.

Eltek SpA

Fornitore

---



---

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c. sono specificatamente approvati i seguenti articoli del presente Capitolato: 3 (responsabilità del Fornitore); 5 (oggetto della fornitura); 6 (verifiche sul Prodotto di ingresso); 7 (conformità delle forniture); 8 (garanzia da parte del Fornitore); 9 (vendor rating); 10 (addebiti); 11 (riservatezza).

Eltek SpA

Fornitore

---



---