

**ZAHTEVE ZA ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI  
(QSV)**

**Revizija D**

## KAZALO

<b>Uvodna določila .....</b>	<b>3</b>
<b>Namen.....</b>	<b>3</b>
<b>Veljavnost .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Splošna določila.....</b>	<b>3</b>
1.1 Cilj zagotavljanja kakovosti .....	3
1.2 Zavezanost h kakovosti.....	4
1.3 Okolje.....	4
<b>2. Sistem kakovostnega managementa .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pogoji QM sistema.....	4
2.2 Presoja .....	5
2.3 Sistem ocenjevanja dobaviteljev.....	5
<b>3. Predhodno načrtovanje kakovosti .....</b>	<b>6</b>
3.1 Sposobnost izvedbe - preverjanje zahtev .....	6
3.2 Projektni načrt - načrt izvedbenih faz .....	6
3.3 Plan obvladovanja in načrtovanje merilnih sredstev.....	7
3.4 Zapisi o kakovosti / certifikati kakovosti / številke prevzema (AK-Nr.).....	8
3.5 Dokazilo o sposobnosti proizvodnega postopka (predserija in serija) .....	8
3.6 Sprostitev proizvoda / procesa .....	9
3.7. Skladiščenje, embalaža in označevanje (sledljivost) .....	10
3.8 Koncept za zagotavljanje količin .....	10
3.9 Sprememba proizvodov / postopkov .....	10
<b>4. Serijski nadzor .....</b>	<b>11</b>
4.1 Prezem blaga .....	11
4.2 Proizvodnja.....	11
4.3 Pomanjkljivi / neustrezni deli .....	11
<b>5. Reklamacije naročnika .....</b>	<b>12</b>
5.1. Ugotavljanje neskladnosti .....	12
5.2 Opustitev preverjanja blaga ob prevzemu pri naročniku .....	12
5.3 Reklamacija neskladnega blaga s strani naročnika.....	12
5.4 Visoka stopnja izpadov ali ponavljajoča pomanjkljiva neskladnost .....	13
5.5 Analiza reklamacij in dogovor o ciljih kakovosti.....	13
<b>6. Drugi dogovori.....</b>	<b>13</b>
6.1 Last proizvodnih sredstev in blaga.....	14
6.2 Trajanje pogodbe .....	14
6.3 Spremembe.....	14
6.4 Pristojno sodišče .....	14

## Uvodna določila

Gospodarna in učinkovita proizvodnja izdelkov in izvajanje storitev na vseh področjih poslovnega procesa predstavlja ustrezno kakovostno raven poslovanja.

Kakovost partnerskega odnosa je odvisna od kakovosti posameznih poslovnih storitev (upoštevanje rokov in tehničnih specifikacij, odgovornost za stroške, konkurenčnost, splošna zanesljivost, itd.). Temelj podjetniškega uspeha leži v visokokakovostnem partnerskem odnosu.

## Namen

Zahteve za zagotavljanje kakovosti (v nadaljevanju ZZK) opisujejo zahteve STARKOM-a (v nadaljevanju *naročnik*) na področju kakovosti proizvodov in storitev. Za izpolnitev teh zahtev so potrebni zanesljivi in sposobni dobavitelji ter izvajalci storitev (v nadaljevanju *dobavitelji*), predani skupnim ciljem in zagotavljanju kakovostnih zahtev končnega kupca.

## Veljavnost

ZZK velja za vse dobavitelje, skupno z vsemi ostalimi pogodbami in pogoji, podanimi s strani OEM-ov, sklenjenimi med naročnikom in dobaviteljem, v kolikor niso v nasprotju z drugimi določbami (npr. MBST, nabavna pogodba, itd). Skupaj s temi zahtevami mora dobavitelj upoštevati tudi predpisano zakonodajo. S strani dobavitelja posredovani kakovostni in/ali nabavni pogoji so za naročnika neupoštevani. ZZK je sestavni del dobavnih dogovorov in je zavezujoč za dobavitelja in naročnika.

## 1. Splošna določila

ZZK ureja zahteve in postopke za zagotavljanje kakovosti, vendar dobavitelja ne odvezuje odgovornosti glede kakovosti proizvoda in/ali storitve, ki jo mora izpolnjevati skladno z drugimi dogovori, zakonodajo in zavezujočimi pogoji. Zahteve, ki jih naročnik skupaj s kupčevimi zahtevami posreduje dobaviteljem, morajo le-ti prenašati dalje na svoje (pod)dobavitelje. Vsi v verigi dobaviteljev morajo uporabljati ustrezne sisteme vodenja kakovosti, saj je le tako mogoče zagotoviti kakovost končnega proizvoda oz. storitve.

### 1.1 Cilj zagotavljanja kakovosti

1.1.1 Zadovoljstvo kupcev je najvišji cilj vseh aktivnosti na področju zagotavljanja kakovosti. Iz tega razloga morajo vsi proizvodi in storitve dobavitelja ustrezati dogovorjenim in zakonsko opredeljenim zahtevam. Dobavitelj mora zagotoviti izpolnjevanje zahtev z uporabo sodobnega in učinkovitega sistema vodenja spremljajočih procesov. Poudarek mora temeljiti na oceni rizikov ter preventivnih metodah.

## **1.2 Zavezanost h kakovosti**

- 1.2.1 Dobavitelj je v odnosu do naročnika in končnih uporabnikov zavezan zagotavljati zakonsko opredeljeno in dogovorjeno kakovost svojih proizvodov ter storitev.
- 1.2.2 Dobavitelj je dolžan preveriti specifikacije proizvodov oz. storitev ter oceniti rizike in možnosti izvedbe znotraj kakovostnih in terminskih kriterijev.
- 1.2.3 Dobavitelj se zavezuje, da bo na podlagi ocene rizikov naročnika opozoril na morebitne nejasnosti in/ali pomanjkljivosti. Če je v tehniški dokumentaciji naveden način izvedbe, ali s strani naročnika predpisan postopek, ki ga je možno nadomestiti s primernejšim, bolj gospodarnim, okolju prijaznejšim in/ali učinkovitejšim postopkom, lahko dobavitelj naročniku predstavi alternativne predloge.

## **1.3 Okolje**

- 1.3.1 Zakonski pogoji in mejne vrednosti so minimalne zahteve za vse postopke proizvodne verige ter za vse storitve. Priporoča se certificiranje po standardu ISO 14001. Dobavitelj mora upoštevati vse spremembe zakonskih določil brez posebnega opozorila s strani naročnika. Naročnik mora imeti dostop do vseh izsledkov raziskav.
- 1.3.2 V primeru dobav nevarnih snovi je potrebno ob vsaki dobavi dodati varnostni list in prevoz le-teh izvesti v skladu z ustreznimi zakonskimi predpisi.
- 1.3.3 Proces izdelave proizvodov, kakor tudi uporabljeno blago, morajo odgovarjati najnovejšim zahtevam na področju varovanja okolja. Ob dobavi blaga, ki pod posebnimi pogoji izloča nevarne snovi oz. je le-te mogoče odstraniti pod težkimi/posebnimi pogoji (odpad), je potrebno priložiti pisno navodilo o rokovanju ter ustrezno spremno dokumentacijo.
- 1.3.4 Dobavitelj je dolžan izpolnjevati zahteve iz uredbe EU za področje REACH regulative (Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals). Posredovanje podatkov o vsebnosti nevarnih snovi iz tako imenovane »liste kandidatov« morajo biti razvidne iz IMDS poročila, ki je obvezna priloga pri vzorčenju, v kolikor ni drugače zahtevano.

## **2. Sistem kakovostnega managementa**

Dobavitelj je v skladu s točko 1.2 v celoti odgovoren za svoje proizvode oz. izvedene storitve. Za izpolnjevanje odgovornosti se dobavitelj zavezuje, da bo razvil sistem kakovostnega managementa (QM sistem), ga vzdrževal in stalno nadgrajeval.

### **2.1 Pogoji QM sistema**

- 2.1.1 Minimalna zahteva je uporaba QM sistema v skladu s standardom ISO 9001 ali z enakovrednim standardom za QM sistem, ki minimalno izpolnjuje zahteve standarda ISO 9001.
- 2.1.2 Kot dokazilo o delujočem QM sistemu velja predložitev:

- veljavnega certifikata po ISO 9001, izstavljenega s strani pooblaščenega organa
- poročila o pozitivno zaključeni presoji po ISO 9001 ali enakovrednem standardu QM sistema s strani pooblaščenega organa (preverjanje ne sme biti starejše od 2 let)

2.1.3 Za vse proizvode avtomobilske industrije, ki jih zajema območje veljavnosti standarda IATF 16949 ter drugih ekvivalentnih standardov, velja minimalna zahteva glede QM sistema:

- certifikat po IATF 16949, izstavljen s strani pooblaščenega organa ali
- veljavni certifikat po ISO 9001, izstavljen s strani pooblaščenega organa in s ciljem v dveh letih od podpisa pogodbe pridobiti certifikat IATF 16949

2.1.4 Posebni postopki – dodatne zahteve:

- za varjene elemente veljajo zahteve po standardu DIN EN ISO 3834-2
- za proizvode necivilne tehnike je potrebno izpolnjevati zahteve po standardu DIN EN ISO 2303
- za akreditirane laboratorije veljajo zahteve po ISO/IEC 17025

2.1.5 Proizvodi, kjer so podane dodatne zahteve, so navedeni v naročnikovi dokumentaciji (naročilo/tehnične specifikacije, konstrukcijske risbe, itd.).

2.1.6 Vse veljavne certifikate je potrebno navesti ob ponudbi ter jih predložiti najkasneje ob sklenitvi nabavne pogodbe.

## 2.2 Presoja

2.2.1 Naročnik si pridržuje pravico do izvedbe presoje pri dobavitelju. Presoja se lahko izvede kot presoja procesa in/ali proizvoda. O vrsti presoje se morata obe udeleženi stranki predhodno dogovoriti. S strani naročnika podane omejitve zaradi varovanja poslovnih skrivnosti je potrebno upoštevati oz. akceptirati (recepture, kalkulacije...). Po dogovoru z naročnikom je dovoljeno tudi ocenjevanje s strani tretjih oseb, posebej s strani neodvisnih in strokovnih kontrolorjev (npr. naročnikovih kupcev, akreditirane certifikacijske družbe, itd.).

2.2.2 V primeru ugotovljenih neskladnosti se dobavitelj zavezuje, da bo pripravil, predstavil in izvedel korektivne ukrepe s ciljem odpraviti neskladnosti v zahtevanem roku.

## 2.3 Sistem ocenjevanja dobaviteljev

2.3.1 Ocenjevanje dobaviteljev se izvaja 1x letno oz. po potrebi. V oceni so zajeta naslednja področja:

- kakovost, vključno z reklamacijami kupca ter z reklamacijami s trga
- PPM
- zanesljivost dobav
- status vzorčenja, rekvalifikacija
- obvladovanje sprememb
- ISO in ostali certifikati ter dovoljenja za izvajanje

- 2.3.2 Izjema so dobavitelji, ki opravljajo storitve ali servise orodij in naprav, kjer so ocenjevalni kriteriji prilagojeni na vrsto storitve.
- 2.3.3 Ocene dobaviteljev so razvrščene v 3 razrede: A, B in C. V primeru, da je dobavitelj ocenjen z oceno B ali C, je dolžan predstaviti in uvesti ukrepe za odpravo oz. zmanjšanje neskladnosti v predvidenem roku. V skupino C razvrščen dobavitelj je kakovostno neustrezen za nova naročila/projekte.

### **3. Predhodno načrtovanje kakovosti**

Dobavitelj mora upoštevati načelo preprečevanja neskladnosti. Zato je potrebno sistematično predhodno načrtovanje kakovosti ter ocena rizikov.

#### **3.1 Sposobnost izvedbe - preverjanje zahtev**

- 3.1.1 Dobavitelj mora vsako naročilo preveriti in oceniti tveganje za izvedbo proizvoda oz. storitve skladno s tehničnimi in komercialnimi zahtevami, ki vključujejo:
- resurse (osebje, prostor, količine, infrastruktura...)
  - terminske roke
  - cene
  - seznam aktivnosti
  - konstrukcijske risbe, tehnične specifikacije
  - oceno sposobnosti proizvodnega procesa – glej t. 3.5
  - sprostitev proizvoda in/ali procesa, storitve – glej t. 3.6
- 3.1.2 Sposobnost izdelave in tveganja je potrebno preveriti za vse nove in spremenjene proizvode, projekte in tehnologije. Vsa tveganja in/ali nejasnosti je potrebno nemudoma sporočiti naročniku ter predlagati možne alternative, v kolikor je to mogoče.

Pogodbeno prevzet posel velja kot potrdilo možnosti izdelave brez tveganja za naročnika.

#### **3.2 Projektni načrt – načrt izvedbenih faz**

- 3.2.1 Dobavitelj izdelava projektni načrt oziroma načrt posameznih projektnih faz v namene načrtovanja in izvedbe projekta. Le-ta je v dogovoru z naročnikom obvezen in sestavni del vsakokratne nabavne pogodbe.
- 3.2.2 Minimalne faze za izvedbo projektnega načrta so sledeče:
- izdelava konstrukcijske FMEA analize (D-FMEA) – v primeru razvoja proizvoda s strani dobavitelja
  - izdelava FMEA analize (P-FMEA) na področju postopkov za predserijsko in serijsko izdelavo
  - izdelava plana obvladovanja za usmerjanje proizvodnje za predserijsko in serijsko izdelavo
  - načrtovanje in zagotavljanje resursov za preverjanje
  - izdelava vzorčnih delov, ki se ne izdelujejo s serijskimi orodji (po potrebi)

- izdelava prvih vzorčnih delov, ki se izdelujejo s serijskimi orodji (vključno z dokumentacijo z dejanskimi vrednostmi karakteristik proizvoda)
- ocena sposobnosti novih tehnologij, kompleksnosti, uporabnosti, vplivov na okolje, embalaže, vzdrževanja, zahtev ali pogledov na proizvodnjo, ki bi lahko predstavljali tveganje za projekt
- odobritev vzorca s strani naročnika (v primeru lastnega razvoja s strani dobavitelja)
- izvedba vzorčenja (vključno s prvim kontrolnim poročilom v skladu z VDA 2 - PPF/PPAP)
- zagon proizvodnje (SOP)

Projektni načrt vsebuje datume pričetka in zaključka, vire in spremljanje dejanske realizacije načrta.

### 3.3 Plan obvladovanja in načrtovanje merilnih sredstev

3.3.1 Sistematsko načrtovanje preverjanja in načrtovanje merilnih sredstev zagotavlja, da so v primeru novih in/ali spremenjenih proizvodov, postopkov izdelave itd. vključene spodaj navedene postavke:

- izdelana ocena tveganja
- zajete vse karakteristike, ki so bistvene za zagotavljanje kakovosti
- vključeni uporabljeni postopki in pogostost preverjanja
- da so merilna sredstva ustrezno nastavljena in kalibrirana v certificiranem laboratoriju ter na razpolago pred pričetkom predserije

3.3.2 Za kakovost pomembne karakteristike vsebujejo naslednji dokumenti: konstrukcijska risba, seznam delovnih operacij, plan obvladovanja in ostale tehnične specifikacije. Določanje pomembnih karakteristik proizvoda/procesa, katere je pri načrtovanju preverjanja in načrtovanja merilnih sredstev potrebno preverjati, se izvede z upoštevanjem ugotovitev iz D/P-FMEA analize (analiza možnih napak in njihovih učinkov) in izkušenj na sorodnih proizvodih/procesih ter v sodelovanju z naročnikom.

3.3.3 Načrt preverjanja – plan obvladovanja vsebuje najmanj sledeče podatke:

- osnovne podatke (proizvajalec, oznaka dokumenta, št. artikla oz. št. konstrukcijske risbe, podatek o tehniških spremembah, uporabnik, datum, itd.)
- karakteristike preverjanja vključno s tolerancami
- merilna sredstva
- pogostost in obseg preverjanja za vzorce, predserijo in serijo
- metodo in pogostost preverjanja
- odgovorno osebo za izvajanje predpisanega preverjanja
- določene ukrepe v primeru pojavljanja neskladnosti za njihovo odpravo
- odgovorno osebo za izvedbo ukrepov v primeru ugotovljenih neskladnosti
- zapis, kjer se dokumentirajo rezultati kontrole

3.3.4 Potrebna merilna sredstva mora izdelati oz. si jih priskrbeti dobavitelj na lastno odgovornost z upoštevanjem gospodarskih in proizvodno-tehničnih vidikov ter v skladu z zahtevami VDA oz. AIAG, MSA, v kolikor ni določeno drugače.

- 3.3.5 Pomembne karakteristike proizvoda ali parametri procesa izdelave lahko vplivajo na varnost – oznaka DS ali skladnost z zakonodajo – oznaka DZ, na primernost, funkcijo, delovanje ali nadaljnje procesiranje proizvodov, zato jih je potrebno nadzorovati.
- 3.3.6 Dobavitelj je dolžan izdelati FMEA kot oceno tveganja pri proizvodni in/ali procesni. V analizo morajo biti vključene vse predhodne garancijske storitve, reklamacije/pritožbe in aktivnosti na sorodnih projektih/proizvodih/storitvah. Za pomembne karakteristike je potrebno oceniti tveganje. Neskladnosti in vzroki za neskladnosti morajo biti opisani tako, da je omogočena njihova odstranitev in/ali 100% kontrola.

### **3.4 Zapis o kakovosti / certifikati kakovosti / številke prevzema (AK-Nr.)**

- 3.4.1 Dobavitelj mora dokumentirati izvedena preverjanja. Dokumentiranje in arhiviranje zapisov preverjanja kakovosti je obvezno pri preverjanju pomembnih karakteristik (glej točko 3.3.5). V primeru določitve pomembnih karakteristik je potrebno k dobavni dokumentaciji priložiti dokazila o zagotavljanju ustreznosti/sposobnosti, v kolikor ni drugače določeno.
- 3.4.2 Dobavitelj in njegovi poddobavitelji morajo zapise o kakovosti hraniti 35 let po zaključku proizvodnje ter dodatno tudi za čas, ki je predpisan za zagotavljanje rezervnih delov. V primeru vseh drugih zapisov o kakovosti, katerih rok shranjevanja določi dobavitelj na lastno odgovornost, je potrebno upoštevati min. zakonske zahteve glede shranjevanja. Zapisi kakovosti morajo biti na zahtevo kadarkoli na razpolago naročniku ali njegovemu kupcu.
- 3.4.3 Na zahtevo naročnika oz. ob dobavi je potrebno s strani dobavitelja predložiti dokazila o preverjanju (npr. certifikat v skladu z EN 10204) in jih posredovati oz. priložiti dobavni dokumentaciji. Zahteva glede certifikatov o preverjanju je razvidna iz ustrezne številke prevzema (na primer iz konstrukcijske risbe) in iz ustreznega besedila v naročilu.
- 3.4.4 Zahteve glede certifikatov preverjanja za posamične dele/polizdelke, ki jih dobavitelj priskrbi sam, so razvidne iz kosovnega seznama (glej številko prevzema). Dobavitelj je dolžan hraniti vse certifikate za blago, ki ga je nabavil sam. V primeru direktnih dobav naročnikovemu kupcu v imenu naročnika mora dokazila o preverjanju izstaviti naročniku skupaj z ostalo odpremno dokumentacijo.

### **3.5 Dokazilo o sposobnosti proizvodnega postopka (predserija in serija)**

- 3.5.1 Za hitro pridobivanje informacij o sposobnosti (pred)serijskega postopka je že v fazah priprave proizvodnje potrebno izvesti analize za ugotavljanje sposobnosti proizvodnega postopka. Z uporabo matematično-statističnih postopkov vrednotenja sposobnosti proizvodnega postopka je potrebno presoditi skladnost postopka z zahtevanimi naročnika (npr.: skladnost s konstrukcijsko risbo, parametri postopkov, preizkušanje proizvoda itd.). Te ocene dajejo smernice za nadaljnja optimiranja s ciljem doseganja zahtev pred pričetkom serijske proizvodnje.
- 3.5.2 Izbira in določanje karakteristik, za katere je potrebno predložiti dokazila o sposobnosti proizvodnega postopka, je potrebno izvesti v začetni fazi dogovarjanj z dobaviteljem. Vključene morajo biti vse pomembne karakteristike (DS, DZ):

- kratkoročna sposobnost proizvodnega postopka:  $C_{mk} \geq 2,0$
- dolgoročna sposobnost proizvodnega postopka:  $C_{pk} \geq 1,67$

### 3.6 Sprostitev proizvoda / procesa

- 3.6.1 Namen sprostitve je, da se pred pričetkom serijske izdelave pridobi dokazilo o tem, da bodo v konstrukcijskih risbah in specifikacijah dogovorjene zahteve časovno in kakovostno ustrezno realizirane. Namen sprostitve je odpravljjanje sistemskih neskladnosti pred pričetkom serijske izdelave.
- 3.6.2 Sprostitev proizvoda/procesa se izvaja skladno s postopkom, opisanim v zvezku VDA 2 (Sicherung der Qualität von Lieferungen; EMPB/PPAP). Standardni obseg za sprostitve je VDA 2, stopnja 2, v kolikor ni dogovorjeno drugače. Le-ta omogoča dobavitelju pričetek serijske proizvodnje na obvladljiv način ter preprečuje morebitno tveganje in jamči dolgoročno zagotavljanje kakovosti proizvoda/procesa skladno z zahtevami naročnika in/ali kupca.
- 3.6.3 Namen sprostitve je, da naročnik preveri, ali:
- dobavitelj razume vse podane zahteve
  - razpolaga z vso potrebno dokumentacijo in resursi
  - ima dovolj sposoben proces
  - spremlja in dokumentira dogovorjene karakteristike
  - prvi kosi, izdelani pod serijskimi pogoji proizvodnje, dejansko ustrezajo zahtevam
- 3.6.4 Sprostitev z vzorčnimi kosi je za naročnika brezplačna. Dokumentacija za vzorčenje proizvoda mora biti izpolnjena glede na zadnjo veljavno verzijo zvezka VDA 2 oz. PPAP. Zahtevane podlage in stopnja vzorčenja se predhodno določijo v dokumentu BAG (Bemusterungsabstimmungsgespräch).
- 3.6.5 Postopek sprostitve je potrebno izvesti v naslednjih primerih:
- nov dobavitelj in/ali proizvod
  - rekvalifikacija proizvoda (1x letno za pomembne karakteristike(Ds), 1x na 2 leti za ostale parametre), v kolikor ni drugače zahtevano
  - sprememba proizvoda, konstrukcije, tehniških specifikacij, blaga
  - sprememba lokacije proizvodnje
  - sprememba proizvodnega procesa, ki ima vpliv na karakteristike proizvoda
  - daljša prekinitve proizvodnje (več kot 12 mesecev; izvzeti so proizvodi za rezervne dele)
- 3.6.6 In če je smotrno tudi v naslednjih primerih oz. v omejenem obsegu:
- uvedba novih, modificiranih ali nadomestnih orodij
  - po predelavi ali po opravljenem vzdrževanju na orodjih
  - sprememba poddobavitelja proizvodov ali storitev
  - sprememba proizvodov pri poddobavitelju
- 3.6.7 V primeru kakršnihkoli sprememb je dobavitelj dolžan o tem obvestiti naročnika ter se dogovoriti za nadaljnji postopek sprostitve.

- 3.6.8 Dobavitelj je dolžan izvajati redna preverjanja po naročnikovih zahtevah, jih dokumentirati in arhivirati ter periodično izstaviti rekvalifikacijsko poročilo naročniku (npr. kontrola dimenzij, surovinski sestav, sposobnost procesa, kontrola varov, zakonske in okoljske zahteve ter kontrolo ostalih karakteristik, določenih v planu obvladovanja).
- 3.6.9 V primeru, da proizvod/proces na podlagi pomanjkljivih dokazil ne izpolnjuje zahtev, je dobavitelj dolžan predložiti ukrepe za izboljšanje ter jih uvesti v zahtevanem roku, navedenem v točki 5. Do uvedbe ukrepov je dobavitelj dolžan dobiti začasno odobritev za odstopanja od naročnika oz. končnega kupca. Po uvedbi ukrepov je dobavitelj dolžan izvesti ponovno vzorčenje po VDA 2 v dogovorjenem obsegu.

### **3.7. Skladiščenje, embalaža in označevanje (sledljivost)**

- 3.7.1 Skladiščenje blaga pri dobavitelju mora biti organizirano tako, da je ustrezno varovano proti izgubi, kraji, poškodbam ter da so izključene spremembe lastnosti blaga zaradi okoljskih vplivov. Dobavitelj mora poskrbeti za ustrezno embalažo, v kolikor ni dogovorjeno drugače. Ustrezna embalaža mora preprečiti poškodbe blaga ob skladiščenju in prevozu.
- 3.7.2 Dobavitelj mora blago označiti tako, da se lahko v vsaki fazi od prevzema blaga do njegove oddaje jasno ugotovi stanje proizvoda in postopek preverjanja. Ob oddaji je potrebno upoštevati s strani naročnika predpisan način označevanja blaga, v kolikor ni drugače dogovorjeno.
- 3.7.3 Za proizvode, za katere je potrebno voditi ustrezno dokumentacijo, je potrebno zagotoviti sledljivost pošiljke tudi po zaključku serijskih dobav (npr. pomembne karakteristike) – glej t. 3.4.

### **3.8 Koncept za zagotavljanje količin**

- 3.8.1 V primeru škode na orodjih in/ali motenj na strojih je dobavitelj zavezan, da bo s pomočjo ustreznih ukrepov naročniku zagotovil oskrbo s proizvodi oz. storitvami. Dobavitelj zagotavlja preventivno investicijsko vzdrževanje in servisiranje za preprečevanje motenj v postopku proizvodnje oz. opravljanja storitve.
- 3.8.2 Načrt ukrepov v izrednih razmerah: Dobavitelj mora za primer izrednih dogodkov izdelati načrt za ukrepanje v izrednih razmerah za nemoteno izpolnjevanje zahtev naročnika (npr. prekinitve oskrbe z energijo, pomanjkanje delovne sile, izpad ključnih obratnih sredstev, izpad blaga, izguba informacije, on-line napadi na IT sistem in drugih motenj v procesih znotraj in zunaj podjetja). V kolikor je lahko zaradi izrednih motenj pri dobavitelju ogrožena dobava do naročnika, je dobavitelj dolžan nemudoma obvestiti naročnika.

### **3.9 Sprememba proizvodov / postopkov**

- 3.9.1 V primeru sprememb zahtev naročnik pravočasno pisno obvesti dobavitelja. Dobavitelj je dolžan preveriti izvedljivost spremembe, oceniti rizike ter izdelati ponudbo z vsemi v povpraševanju zahtevnimi elementi, vključno s stanjem zalog in stroški spremembe.

- 3.9.2 Dobavitelj je dolžan naročnika obvestiti o vseh spremembah, ki lahko vplivajo na kakovost proizvoda/procesa/storitve (npr.: sprememba surovin, proizvodnih postopkov in faz znotraj posameznega postopka, postopkov preverjanja, spremembah dobavljenih delov, lokacije proizvodnje, spremembah poddobaviteljev, spremembah postopka za zagotavljanje kakovosti, itd.).
- 3.9.3 Informacija o spremembi iz prejšnje točke mora biti podana pravočasno z ustreznimi dokazili, da lahko naročnik preveri in ovrednoti predvideno spremembo. V kolikor naročnik pričakuje negativne posledice predlaganih sprememb in jim zato ugovarja, dobavitelj sprememb ne sme uvesti. Zaradi zgoraj navedenih sprememb je potrebna ponovna sprostitev proizvoda/procesa/storitve (skladno s točko 3.6).
- 3.9.4 Prikrivanje uvedenih sprememb s strani dobavitelja in/ali sprostitev s strani naročnika dobavitelja ne odveže od njegove popolne odgovornosti za skladnost z zahtevami naročnika.

## **4. Serijski nadzor**

Dobavitelj zagotavlja sistematski nadzor nad proizvodnjo z ustreznimi postopki preverjanja serije v skladu s svojim planom obvladovanja.

### **4.1 Prevzem blaga**

- 4.1.1 Kakovost dobavljenih proizvodov/izvajanje storitev je zagotovljena z ustreznimi postopki, ki vključujejo predpisano preverjanje blaga ob prevzemu, vključno z dokumentacijo rezultatov preverjanja. Dobavitelj mora poskrbeti za strokovno gradivo in znanje za zagotavljanje sledljivosti pošiljk do poddobavitelja.

### **4.2 Proizvodnja**

- 4.2.1 Dobavitelj zagotavlja nemoten potek proizvodnje ter ustrezno kakovost proizvodov/storitev z načrtnim nadzorom in beleženjem procesnih parametrov ter značilnosti proizvodnje. Za pomembne karakteristike proizvodov/postopkov je dobavitelj dolžan načrtovati ustrezno kontrolo ter voditi zapise kontrole, ki jih mora arhivirati skladno s kupčevimi zahtevami. Na zahtevo naročnika je potrebno sporočiti ustrezne podatke o zagotavljanju sposobnosti izpolnjevanja naročnikovih in/ali kupčevih zahtev.

### **4.3 Pomanjkljivi / neustrezni deli**

- 4.3.1 Pomanjkljive/neskladne dele v proizvodnji dobavitelja je potrebno označiti in izločiti. Preprečiti je potrebno mešanje z brezhibnimi izdelki.
- 4.3.2 Naknadno popravilo pomanjkljivih delov je dovoljeno v skladu s specifikacijo po predhodni odobritvi naročnika in/ali kupca. Tovrstne dele je potrebno pred odpremo ustrezno dodatno označiti. Dobava popravljenih kosov brez predhodne odobritve ni dovoljena, v kolikor ni dogovorjeno drugače.

4.3.3 Vse ugotovljene neskladnosti (opis neskladnosti, izločena količina, interni izmet, itd.) je dobavitelj dolžan sporočiti naročniku.

## **5. Reklamacije naročnika**

### **5.1. Ugotavljanje neskladnosti**

5.1.1. V primeru ugotovljenih odstopanj naročnik obvesti dobavitelja o ugotovljeni neskladnosti (kvaliteta, količina, terminska ustreznost dobave, neustrezno označevanje, pakiranje, poškodbe med prevozom, reklamacija kupca, itd.) ter zahteva prvo povratno informacijo. Naročnik zahteva odpravo neskladnosti in poročanje v obliki 8D poročila z določitvijo takojšnjih ukrepov najkasneje v roku 24 ur, ter v roku 30 dni za določitev dolgoročnih in preprečitvenih ukrepov, v kolikor ni zahtevano drugače.

5.1.2 Kot neskladje se smatra tudi dobava z manjkajočim poročilom o preverjanju prvega vzorca in/ali manjkajočim certifikatom/dokazilom o preverjanju. V kolikor manjkajoča dokumentacija o preverjanju kakovosti ni bila poslana naročniku v dogovorjenem roku, se dobava smatra kot neskladna. Naročnik ukrepa po predpisanem postopku o ugotovljenih odstopanjih ter lahko blago vrne dobavitelju na njegove stroške.

### **5.2 Opustitev preverjanja blaga ob prevzemu pri naročniku**

5.2.1 Na osnovi strategije za brezhibno proizvodnjo naročnik prevzema blago po postopku *dobava v skladišče brez vhodne kontrole*. Naročnik se zavezuje, da bo dobavitelju sporočil ugotovljene neskladnosti glede kakovosti/storitev v najkrajšem možnem času po njihovem odkritju.

5.2.2 V primeru ugotovljenih neskladnosti v katerikoli fazi procesa naročnika in/ali kupca bo do odprave neskladnosti zahtevano izredno preverjanje blaga s strani dobavitelja. Dobavitelj se odpoveduje ugovoru reklamacije zaradi ugotovljenih neskladnosti ter ugovoru zaradi zastaranja v roku 12 mesecev od prehoda tveganja.

5.2.3 Naročnik ni zavezan do izvajana nadaljnjih raziskav v skladu z HGB, člen 377.

### **5.3 Reklamacija neskladnega blaga s strani naročnika**

5.3.0 Pred vračilom si bo naročnik prizadeval doseči dogovor z dobaviteljem o omejitvi nastale škode na najmanjši možen obseg.

5.3.1 V primeru pojava/prepoznavanja neskladnosti na vhodu blaga ali kadarkoli v nadaljnjem procesu pri naročniku in/ali končnem kupcu je naročnik je upravičen, da:

- vrne blago na stroške dobavitelja
- zahteva sortiranje s strani dobavitelja oz. zahteva povračilo stroškov sortiranja, izvedenega s strani zunanjega izvajalca
- zahteva povračilo stroškov naknadne dodelave, popravila ali nadomestne dobave

- 5.3.2 V kolikor je dobavitelj neuspešno izvedel sortiranje in naknadno obdelavo, bo neodvisno podjetje prejelo naročilo s strani naročnika, da na stroške dobavitelja izvede ponovno sortiranje in/ali ustrezno dodelavo. To določilo velja do trenutka odprave vzroka za pojav neskladnosti ali predložitve dokazila o odpravi le-te.
- 5.3.3 V primeru pojava/prepoznavanja neskladnosti v proizvodnji naročnika ima naročnik pravice, navedene v predhodnih točkah poglavja 5.2. Dodatno pa je upravičen še do povračila stroškov za izločanje/sortiranje dodelanega in/ali gotovega proizvoda ter povračilo stroškov zaradi izpada proizvodnje ter povračila stroškov, nastalih pri kupcu. Naročnik ima pravico do povrnitve stroškov izrednih prevozov, organiziranih zaradi motenj, ki so nastali zaradi dobave neskladnega blaga.
- 5.3.4 V primeru pojava/prepoznavanja neskladnosti pri naročnikovem kupcu ima naročnik pravice, navedene v predhodnih točkah poglavja 5.2. Dodatno pa je upravičen do zaračunavanja posledično nastalih stroškov kupca, v kolikor so ti stroški nastali zaradi neskladnosti na proizvodu/storitvi dobavitelja.
- 5.3.5 Nastali stroški iz naslova reklamacije se dobavitelju obračunajo po veljavnem ceniku za reklamacije. Za neskladno blago je dobavitelj dolžan izstaviti dobropis v predpisanem zakonskem roku.

## **5.4 Visoka stopnja izpadov ali ponavljajoča pomanjkljiva neskladnost**

- 5.4.1 V primeru ponavljajočih ali trajnih neskladnosti glede kakovosti ter v primeru velikih izpadov/vračil blaga lahko naročnik:
- izvede ogled proizvodnje in gradiva za preverjanje dobavitelja
  - izvede analizo težav oz. izredno preverjanje
  - zmanjša promet (z vključevanjem alternativnega dobavitelja)
  - razdre pogodbeno sodelovanje

## **5.5 Analiza reklamacij in dogovor o ciljih kakovosti**

- 5.5.1 Vse reklamacije je dobavitelj dolžan sistematsko spremljati in analizirati ter uvajati ustrezne ukrepe za preprečitev ponovitve neskladnosti. Na zahtevo mora te podatke posredovati naročniku. Cilji za PPM so podani v oceni dobavitelja (glej t. 2.3) na podlagi analize reklamacij v preteklem obdobju. Strategija naročnika je »NIČ NAPAK«.

## **6. Drugi dogovori**

V kolikor posamezno določilo v ZZK postane neveljavno, to ne vpliva na veljavnost preostalih določil. Pogodbeni stranki bosta neveljavno določilo nadomestili z drugim, ki bo najbližje namenu, ki sta ga stranki želeli doseči ter sprejemljivo za oba pogodbeni partnerja. To prav tako velja, če se pojavi pogodbeni vrzel.

## **6.1 Last proizvodnih sredstev in blaga**

- 6.1.1 Lastništvo proizvodnih sredstev in blaga, ki je v lasti naročnika, mora biti v dobaviteljskih prostorih nedvoumno označeno. Pod proizvodna sredstva se smatrajo orodja, merilne priprave, kontrolne priprave, itd., ki jih naročnik preda dobavitelju v uporabo. Naročnik ostane lastnik proizvodnih sredstev in blaga ne glede na prenos posesti za namene in čas izpolnjevanja pogodbenih obveznosti.
- 6.1.2. Dobavitelj je dolžan voditi evidenco vseh proizvodnih sredstev, prejetih od naročnika.

## **6.2 Trajanje pogodbe**

- 6.2.1 Zahteve za zagotavljanje kakovosti stopijo v veljavo ob podpisu nabavne pogodbe oz. ob potrditvi naročila dobave in/ali izvedbe storitve.

## **6.3 Spremembe**

- 6.3.1 Spremembe in dopolnitve tega dokumenta so veljavne samo v pisni obliki.

## **6.4 Pristojno sodišče**

- 6.4.1 Za reševanje sporov je pristojno sodišče na sedežu naročnika.