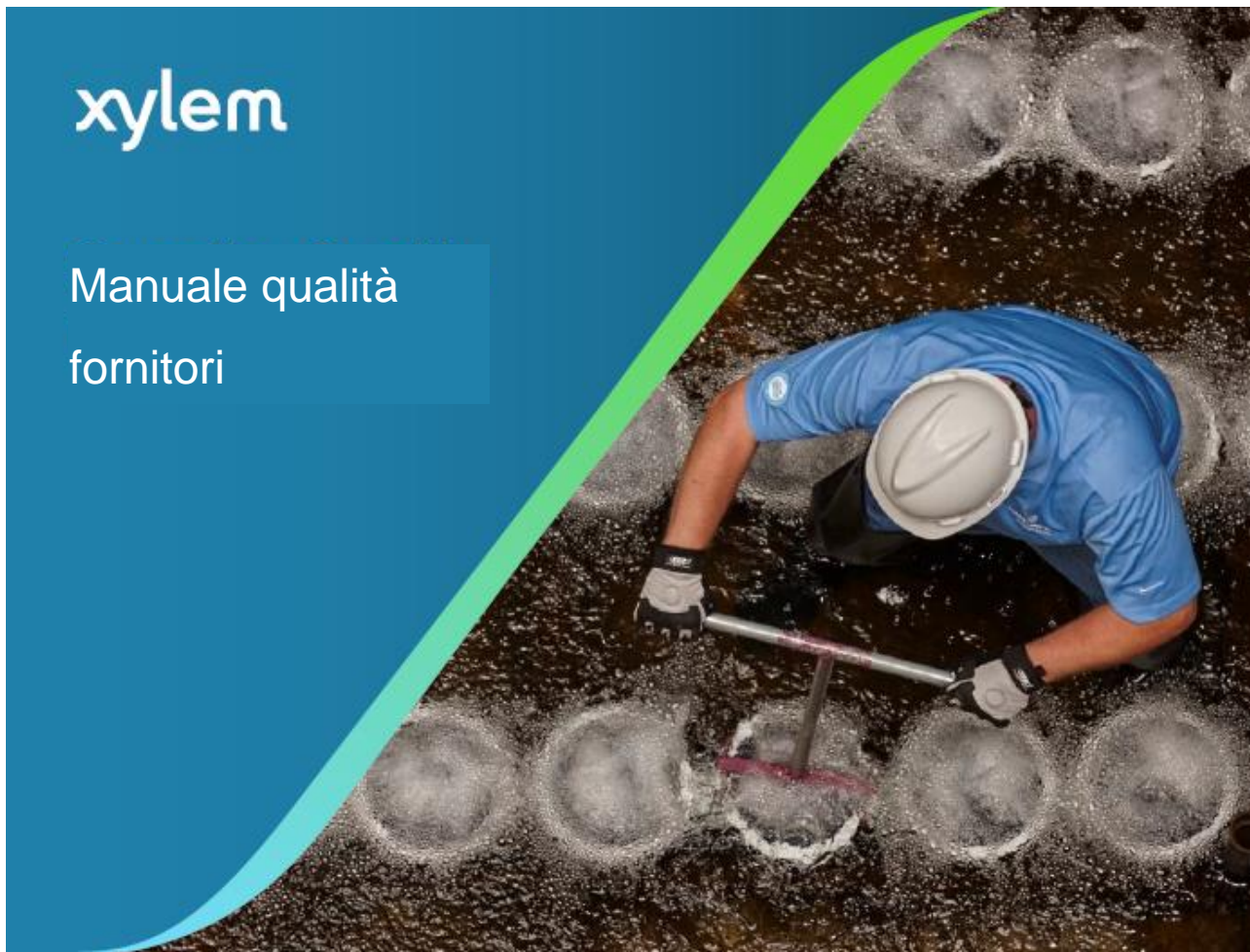


xylem

Manuale qualità  
fornitori





In quanto parte dei nostri sforzi verso il continuo miglioramento del Programma Qualità Fornitori Xylem, siamo lieti di distribuire il nostro Manuale Qualità Fornitori.

In Xylem riconosciamo la grande importanza del ruolo svolto dai fornitori al fine di soddisfare le esigenze dei nostri clienti. I prodotti e servizi dei fornitori contribuiscono in modo determinante all'elevata qualità dei prodotti e servizi da noi offerti, e i nostri clienti si aspettano e meritano un livello qualitativo ineguagliabile.

Siamo impegnati nella creazione e nello sviluppo di partnership a lungo termine con i nostri fornitori ponendo con essi le basi per una crescita sostenibile comune.

Scopo del presente manuale è descrivere l'approccio standard di Xylem nei confronti della qualità dei fornitori. Inoltre, il suo scopo è comunicare ai nostri Fornitori i requisiti minimi per assicurare un successo da ambo le parti nella fornitura di prodotti di qualità e servizi che soddisfino o superino le aspettative dei nostri Clienti<sup>1</sup>.

A handwritten signature in black ink that reads "Thomas F. Pettit".

Thomas Pettit

Vicepresidente Senior, Capo delle Operazioni e Responsabile della Catena Logistica

## INDICE

1.	Introduzione .....	4
1.1	Elenco delle abbreviazioni, acronimi, definizioni e terminologia .....	4
1.2	Obiettivo e ambito di azione.....	5
1.3	Integrità del fornitore .....	5
2.	Requisiti generali per i fornitori .....	6
2.1	Lingua.....	6
2.2	Requisiti dei sistemi di gestione qualità .....	6
2.3	Sostanze soggette a restrizioni e sicurezza dei prodotti .....	6
2.4	Regolamenti doganali e controllo delle esportazioni .....	6
2.5	Minerali provenienti da aree in conflitto .....	6
2.6	Ambiente, Salute e Sicurezza.....	6
2.7	Controllo dei subfornitori .....	7
2.8	Gestione del rischio.....	7
2.9	Continuità operativa .....	7
2.10	Archiviazione e reperimento dei registri.....	7
2.11	Attrezzature/utensili/ impianti di proprietà di Xylem.....	7
2.12	Imballaggi, etichette, permanenza a magazzino .....	7
2.13	Materiali soggetti a scadenza / Sistema di gestione dell'obsolescenza.....	8
2.14	Controllo Cambi Ingegneristici .....	8
3.	Qualificazione del fornitore .....	9
3.1	Fornitore approvato.....	9
3.2	Autovalutazione del fornitore .....	9
3.3	Audit di qualità del fornitore .....	9
3.4	Certificazioni e documentazione di supporto.....	9
3.5	Mantenimento dello status di fornitore approvato.....	10
4.	Qualificazione dei particolari di produzione .....	11
4.1	Processo di approvazione dei particolari di produzione (PPAP) .....	11
4.2	Qualificazione dei particolari di produzione .....	13
4.3	Capacità di processo per caratteristiche CTQ.....	13
4.4	Quando è necessaria la Qualificazione di una Parte .....	13
4.5	Approvazione della spedizione durante produzione di serie .....	13
5.	Materiale non conforme .....	14
5.1	Gestione delle non conformità .....	14
5.2	Richieste di deroga del fornitore .....	15
5.3	Recupero.....	15
6.	Performance del fornitore e miglioramento continuo.....	16
6.1	Monitoraggio delle performance del fornitore .....	16
6.2	Programma di miglioramento continuo .....	16
7.	Storico delle revisioni .....	17

## 1. Introduzione

### 1.1 Elenco delle abbreviazioni, acronimi, definizioni e terminologia

Elenco dei fornitori approvati	Gruppo di fornitori che Xylem ha approvato per la fornitura di una determinata categoria di merci. I fornitori vengono aggiunti all'elenco solo una volta approvati e dopo aver dimostrato di essere in linea con i criteri e le aspettative aziendali e con i requisiti qualitativi richiesti da Xylem.
Articolo del catalogo	Un articolo standard di cui il produttore possiede il design e determina le misure, la forma e la funzione.
Cpk	Indice di capacità di processo. Adeguamento della capacità di processo per effetto della distribuzione non centrata.
CTQ	Critico per la qualità. Caratteristiche misurabili essenziali di un prodotto o processo i cui standard prestazionali o limiti di specifica devono essere rispettati al fine di soddisfare il cliente ed i requisiti di Xylem.
Contenimento	Azione intrapresa allo scopo di evitare la fuga e minimizzare l'impatto a carico di Xylem o dei suoi clienti in correlazione a una non conformità. Le azioni di contenimento devono rimanere in vigore finché un'azione correttiva non viene implementata e convalidata per la sua efficacia.
Azione correttiva	Azione volta ad eliminare la o le cause di una non conformità esistente e ad impedirne la reiterazione.
PPAP	Processo di approvazione dei particolari di produzione. Standard industriale per definire il processo di approvazione dei particolari di produzione volto a garantire che tutti i requisiti progettuali relativi alla documentazione e alle specifiche vengano rispettati sistematicamente.
8 discipline (8D)	La metodologia di risoluzione dei problemi nota come "le 8 discipline del problem solving (8D)" punta a trovare le cause all'origine di un problema, ad elaborare una misura correttiva a breve termine e ad attuare una soluzione di lungo periodo per evitare il ripetersi dei problemi.
Riparazione	Azione eseguita su un prodotto al fine di correggerne la non conformità e far sì che rispetti i requisiti (funzionali o estetici) relativi allo scopo previsto.
Rilavorazione	Tipo di correzione eseguita su una non conformità allo scopo di eliminarla completamente e rendere il prodotto conforme alla specifica o al requisito.
Sostituzione	Azione eseguita allo scopo di sostituire un prodotto con uno che soddisfi la totalità dei requisiti.
Scarto	Smaltimento di un prodotto non conforme ritenuto inutilizzabile per lo scopo previsto e tale da non poter essere rilavorato in modo economico o riparato in modo accettabile.
Richiesta di Azione correttiva da parte del Fornitore (Supplier corrective action)	Una notifica formale di materiale ricevuto non conforme, ricevuta dal fornitore, e una richiesta di azioni di contenimento, correttive e preventive, al fine di impedire un nuovo verificarsi.

request, SCAR)	
Richiesta di deroga del fornitore	Richiesta con cui il fornitore chiede l'autorizzazione ad agire temporaneamente in deroga a uno specifico requisito in seguito a una non conformità di prodotto presunta o accertata.
XGP	Xylem Global Procurement

## 1.2 Obiettivo e ambito di azione

Il manuale è un supplemento ai Termini e Condizioni d'Acquisto Standard Xylem, e la sua intenzione è di comunicare i requisiti dei fornitori Xylem, e le aspettative di base in un singolo documento. Condividendo questo documento con i nostri fornitori puntiamo non solo a fornire informazioni esaurienti, ma anche a porre le basi per relazioni efficaci e trasparenti.

L'ambito di azione del presente manuale si estende a tutti i fornitori<sup>5</sup> e subfornitori di Xylem. I requisiti contenuti nel presente manuale non intendono annullare o sostituire eventuali termini e condizioni contrattuali e i relativi requisiti o regolamenti legali applicabili ai sensi di un qualsiasi contratto o accordo (anche riguardante disegni, specifiche o processi), i quali, se più severi, prevarranno sui primi e saranno applicabili. L'attuazione dei requisiti di qualità non conferirà ai fornitori diritti aggiuntivi (inclusi il diritto allo sfruttamento o possesso di proprietà intellettuale, o la possibilità di rivendicare costi aggiuntivi e/o proroghe temporali), essendo tali diritti disciplinati esclusivamente dai termini e condizioni contrattuali di pertinenza ai sensi dei contratti o accordi vigenti.

## 1.3 Integrità del fornitore

I fornitori devono adottare un comportamento etico nelle relazioni con Xylem, ad esempio tutelando le informazioni riservate e la proprietà intellettuale di Xylem. Xylem promuove una cultura del contrasto ad ogni forma di corruzione e concussione e pone in essere procedure atte a prevenire eventuali atti corruttivi e concussivi da parte dei dipendenti. Le parti che interagiscono con Xylem saranno tenute ad adottare un codice etico complementare, unitamente a misure adeguate volte ad assicurare la conformità rispetto agli organi competenti.

## 2. Requisiti generali per i fornitori

### 2.1 Lingua

L'inglese è la lingua preferenziale di Xylem. Saranno consentite versioni nelle lingue locali solo previo accordo con Xylem.

### 2.2 Requisiti dei sistemi di gestione qualità

Il fornitore e tutti i subfornitori avranno l'obbligo di mantenere un sistema di qualità documentato finalizzato al controllo e alla conformità rispetto ai requisiti qualitativi di Xylem, nonché ai requisiti dei propri clienti. Xylem si aspetta che i propri fornitori abbiano posto in essere un sistema efficace di gestione della qualità in ottemperanza alla norma ISO9001:2015 o equivalente.

### 2.3 Sostanze soggette a restrizioni e sicurezza dei prodotti

Tutti i materiali forniti dovranno soddisfare i vincoli posti dagli enti governativi e da Xylem sui materiali tossici e soggetti a restrizioni, unitamente alle disposizioni in materia di sicurezza ambientale, elettrica ed elettromagnetica. Il fornitore dovrà dotarsi di una procedura atta a garantire che i prodotti acquistati e i relativi processi di fabbricazione siano conformi ai suddetti requisiti sulle sostanze tossiche e soggette a restrizioni.

### 2.4 Regolamenti doganali e controllo delle esportazioni

Il fornitore avrà l'obbligo di informare Xylem in ordine a eventuali articoli (merci, software, tecnologia) forniti a Xylem che risultino soggetti al controllo delle esportazioni ai sensi delle leggi e delle normative locali degli Stati Uniti d'America, dell'Unione europea o di qualsiasi altro paese. Sono incluse merci derivate da tecnologie soggette a controlli o software incorporato in software soggetto a controlli. Il fornitore dovrà produrre informazioni o una certificazione circa il paese di origine in modo tale da ottemperare ai requisiti di importazione del paese di destinazione. Il fornitore si impegna altresì a soddisfare i requisiti di documentazione previsti da Xylem, inclusi, senza intento limitativo, l'emissione di certificati di origine, la determinazione dell'origine, il calcolo dell'origine preferenziale, ecc.

### 2.5 Minerali provenienti da aree in conflitto

Xylem esige dai fornitori la piena osservanza della propria policy sui minerali provenienti da aree in conflitto, disponibile sul sito web Xylem <https://www.xylem.com/en-us/about-xylem/conflict-minerals-policy-statement/>

### 2.6 Ambiente, Salute e Sicurezza

Il fornitore dovrà rispettare tutte le normative in materia di ambiente, salute e sicurezza.

Xylem si aspetta che i propri fornitori siano attivamente impegnati nelle questioni ambientali. La prova di tale impegno potrà concretizzarsi nell'introduzione e conseguente adesione ad un sistema di gestione della qualità quale la versione aggiornata della norma ISO 14001 o equivalente.

Xylem si aspetta dai propri fornitori l'attuazione di un sistema per la gestione della salute e sicurezza e per la promozione di un ambiente di lavoro sicuro, ponendo in essere un quadro di riferimento generale che consenta all'organizzazione di individuare e controllare in modo sistematico i rischi correlati alla salute e sicurezza, ridurre i potenziali incidenti, sostenere l'applicazione delle policy e migliorare nel complesso le performance. Si raccomanda a titolo preferenziale l'adesione alla normativa ISO 45001.

## **2.7 Controllo dei subfornitori**

Al fornitore compete la responsabilità di trasmettere ai subfornitori il Manuale di qualità del fornitore, le procedure applicabili e la documentazione pertinente a prodotti o servizi e successive modifiche di Xylem. Qualora decida di esternalizzare un processo, il fornitore dovrà darne comunicazione a Xylem, assumendosi l'intera responsabilità della qualificazione e della messa in pratica dell'adesione ai requisiti Xylem da parte di tutti i subfornitori coinvolti.

## **2.8 Gestione del rischio**

Il fornitore dovrà porre in essere un processo di gestione del rischio al fine di valutare e controllare in modo efficace tutti gli aspetti dell'attività suscettibili di condizionare negativamente la qualità dei prodotti, servizi e delle consegne a Xylem.

## **2.9 Continuità operativa**

Il fornitore dovrà dotarsi di un piano di continuità operativa che preveda piani di emergenza atti a soddisfare i requisiti produttivi e qualitativi di Xylem in caso di interruzioni prolungate o ripetute dei pubblici servizi, carenza di manodopera, guasti alle apparecchiature, resi di prodotti o calamità naturali. Il piano dovrà inoltre prevedere forme di salvaguardia, archiviazione e recupero della documentazione riguardante qualsiasi contratto, inclusi, senza intento limitativo, i disegni di progettazione, i supporti elettronici e le attrezzature di produzione in caso di danno o perdita di prodotti. Il piano di continuità aziendale del fornitore dovrà essere periodicamente riveduto, aggiornato e condiviso con Xylem su sua richiesta.

## **2.10 Archiviazione e reperimento dei registri**

Il fornitore ha la responsabilità di adottare un sistema di archiviazione e reperimento dei registri in conformità ai requisiti condivisi e concordati con Xylem. I registri riguardanti la produzione o i processi di interesse definiti durante la procedura di qualificazione dovranno restare disponibili per almeno dieci anni o altro periodo stabilito da Xylem.

## **2.11 Attrezzature/utensili/ impianti di proprietà di Xylem**

Il fornitore dovrà dotarsi di una procedura documentata per la gestione e il trattamento degli impianti, utensili e attrezzature che gli vengano affidati per la realizzazione di prodotti Xylem. Il fornitore dovrà informare immediatamente Xylem nel caso in cui l'impianto/utensile/attrezzatura venga perso, danneggiato, reso non idoneo all'uso o trasferito in un diverso stabilimento produttivo. La manutenzione e l'assistenza tecnica dell'impianto/utensile/attrezzatura devono essere tracciabili a fronte delle raccomandazioni del costruttore e i registri devono essere messi a disposizione delle attività ispettive di Xylem.

## **2.12 Imballaggi, etichette, permanenza a magazzino**

Tutti i requisiti relativi a imballaggi, etichette e permanenza a magazzino dovranno essere verificati e concordati con Xylem. È responsabilità del fornitore assicurarsi che il prodotto sia confezionato, pallettizzato, caricato e assicurato per impedire il danno. Tutti i prodotti forniti da Xylem devono soddisfare tutti i requisiti forniti nell'Identificazione Prodotto Fornitore, nella Lista di Imballaggio, e nei Requisiti di Imballaggio. Tutto l'imballaggio usato dal fornitore, incluso in via non limitativa le basi degli scivoli e le fasce devono essere di natura tale da evitare lesioni alla persona che maneggia il prodotto e al prodotto stesso. Il fornitore si impegna a collaborare con Xylem nella riduzione dei rifiuti da imballaggi. Ai fini della gestione dell'inventario fisico il fornitore dovrà ricorrere alla metodologia First-In-First-Out (FIFO).

### **2.13 Materiali soggetti a scadenza / Sistema di gestione dell'obsolescenza**

Il fornitore non spedirà materiali soggetti a scadenza che abbiano trascorso oltre il 20% della vita a magazzino, se concordato con Xylem. I fornitori devono indicare se il controllo della durata di conservazione deve essere applicato a una parte o a un materiale spedito e la data di scadenza del materiale controllato deve essere chiaramente indicata all'esterno dell'imballaggio.

### **2.14 Controllo Cambi Ingegneristici**

Il sistema di gestione della qualità del fornitore deve garantire che le revisioni corrette dei disegni e delle specifiche tecniche siano disponibili presso i siti di produzione, collaudo e/o ispezione. Le procedure scritte devono indicare i metodi utilizzati per la ricezione, la revisione o la distribuzione di tutte le modifiche e i metodi di richiamo e smaltimento di un articolo obsoleto. È responsabilità del fornitore verificare che il livello di revisione specificato nell'ordine di acquisto corrisponda ai disegni e alle specifiche tecniche utilizzati per produrre il materiale ordinato. È responsabilità del fornitore contattare il rappresentante degli acquisti di Xylem per richiedere i disegni necessari che non ha in archivio.



### 3. Qualificazione del fornitore

#### 3.1 Fornitore approvato

I fornitori vengono approvati dai servizi Xylem di approvvigionamento globale/regionale e/o dai team Xylem di Sourcing di stabilimento per specifiche categorie e/o processi. I fornitori verranno aggiunti all'elenco solo una volta approvati e dopo aver dimostrato di essere in linea con i criteri e le aspettative aziendali e con i requisiti qualitativi richiesti da Xylem. Se vengono identificate non-conformità o aree preoccupanti, sarà necessario mettere in atto un piano di azioni correttive prima del sourcing.

#### 3.2 Autovalutazione del fornitore

Per un primo esame del fornitore è possibile raccogliere informazioni di carattere generale tramite il questionario di autovalutazione; se richiesto, questo dovrà essere compilato integralmente. Le valutazioni possono essere richieste tanto sui fornitori nuovi quanto su quelli esistenti, in base allo stato di approvazione e alle performance storiche.

#### 3.3 Audit di qualità del fornitore

Un audit di qualità in sito può essere condotto presso la sede del fornitore ai fini della sua qualificazione e ri-qualificazione. I fornitori correnti devono sottostare agli stessi requisiti dei nuovi fornitori. Xylem, le sue consociate e i suoi clienti si riservano il diritto di condurre audit e/o ispezioni presso gli stabilimenti del fornitore e/o presso gli stabilimenti dei subappaltatori dei fornitori allo scopo di:

- Esaminare tutti i documenti, dati e altre informazioni pertinenti in relazione ai prodotti, utensili di Xylem o un qualsiasi ordine di acquisto di Xylem.
- Prendere visione dei reparti o dei processi che interessano i prodotti Xylem o un qualsiasi ordine di acquisto di Xylem.
- Sottoporre ad audit reparti o processi allo scopo di accertarne la conformità ai requisiti di un qualsiasi ordine di acquisto di Xylem.
- Disporre una verifica indipendente, dietro istruzioni di Xylem, sul prodotto del fornitore presso i locali dello stesso e con le sue apparecchiature di controllo.

Quando viene richiesto un audit di qualità in sito, il fornitore deve assicurare libero accesso alle attrezzature e ai reparti, alla documentazione cartacea completa e accurata e mettere a disposizione il personale necessario affinché i rappresentanti di Xylem possano verificare la conformità. Le attività di audit di cui sopra verranno condotte durante il normale orario lavorativo e con preavviso scritto al fornitore interessato. Le eventuali non conformità dell'attività di audit dovranno prontamente dare luogo ad azioni correttive da parte del fornitore.

#### 3.4 Certificazioni e documentazione di supporto

Xylem ha la facoltà di richiedere copie di certificati e della documentazione di appoggio, incluso quanto segue (senza intento limitativo):

- Xylem richiede autovalutazioni e sondaggi dei fornitori
- Certificazioni di pulizia (camera bianca, IPC, ecc.)
- Omologazioni (UL, CSA, ecc.)
- Composizione, dichiarazione o certificato dei materiali

- Certificazioni ISO
- Documentazione correlata al sistema di gestione della qualità (QMS)

### **3.5 Mantenimento dello status di fornitore approvato**

Xylem si impegna a sviluppare relazioni stabili, affidabili e a lungo termine con la propria base di fornitori. Xylem fornirà assistenza ai fornitori che hanno difficoltà a soddisfare le aspettative. L'assistenza può essere richiesta dal fornitore o diretta da Xylem Purchasing e Supplier Quality. L'assistenza di Xylem può includere, ma non solo, la risoluzione di questioni critiche, la risoluzione di problemi, attività di miglioramento, attività di miglioramento delle capacità e formazione specifica. I fornitori che non soddisfano le aspettative saranno inseriti in un piano di sviluppo dei fornitori per aiutarli a recuperare la loro capacità di soddisfare i requisiti Xylem.

In qualsiasi momento, a propria esclusiva discrezione, Xylem può rimuovere il fornitore dall'elenco dei fornitori approvati. Nel formulare tale decisione, Xylem potrà tenere conto di qualsiasi criterio ritenuto pertinente, inclusi, a titolo esemplificativo, i seguenti aspetti:

- La mancata partecipazione con esito positivo a un Piano di Sviluppo Fornitori
- Non-performance dei fornitori per quanto riguarda qualità e consegna: Statistiche su SCARS e Puntualità delle consegne.
- Risposta insoddisfacente, risposta tardiva o mancata risposta ad una richiesta di azione correttiva o altra richiesta legittima avanzata da Xylem.
- Interruzione dell'attività aziendale per 24 mesi.
- Cambiamento di capacità produttiva o di lavorazione del fornitore.
- Risultati insoddisfacenti o insufficienti emersi da un audit.
- Variazioni sostanziali dell'assetto proprietario
- Modifiche dello stabilimento
- Problemi sostanziali o ripetuti a livello di qualità e/o di consegne

## 4. Qualificazione dei particolari di produzione

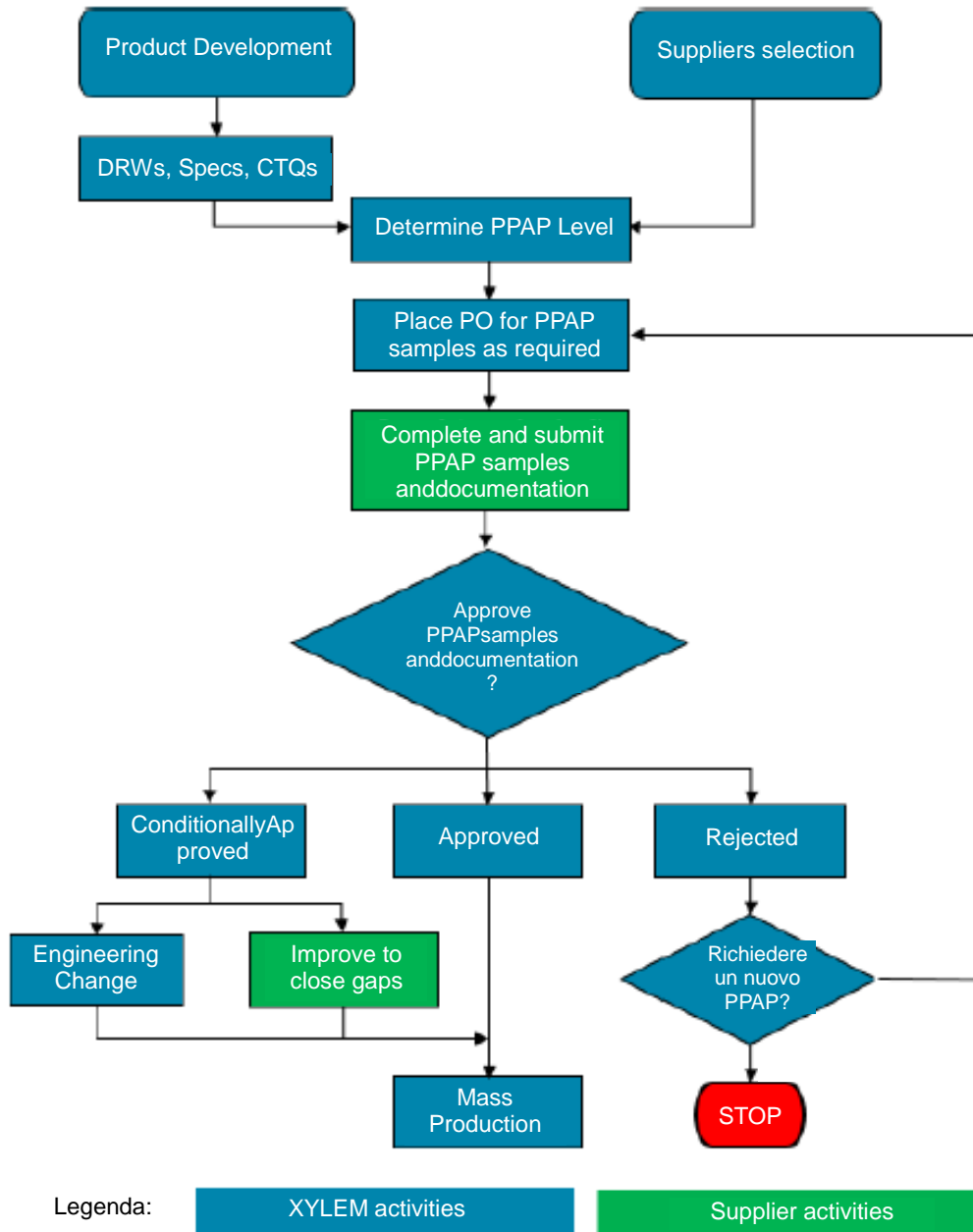
Il fornitore è tenuto ad avvisare immediatamente il proprio referente presso l'ufficio acquisti di Xylem qualora nutra perplessità circa l'esattezza o abbia domande su un qualsiasi requisito relativo a disegni di progettazione e/o specifiche. Non sono consentite modifiche scritte a mano, depennate o siglate ai disegni di progettazione, alle specifiche o ai dati tecnici.

### 4.1 Processo di approvazione dei particolari di produzione (PPAP)

Scopo dell'esecuzione dei processi PPAP è quello di dare evidenza che i prodotti dei fornitori di Xylem sono conformi ai disegni di progettazione e rispondono ai requisiti delle specifiche di progetto. La procedura PPAP viene messa a punto per innalzare il livello di conformità alle specifiche del cliente e alle caratteristiche critiche per la qualità (CTQ). Xylem richiede livelli diversi di PPAP, definite dalla procedura del sito ricevente, a seconda delle particolari caratteristiche dei prodotti. I processi PPAP saranno specifici in base a revisione del disegno, fornitore, impianti ed attrezzature. I fornitori hanno la responsabilità di provvedere affinché tutti i requisiti PPAP applicabili vengano soddisfatti e presentati a Xylem come riportato sul frontespizio della richiesta di approvazione (PSW, Part Submission Warrant) o documento equivalente

Il PPAP può essere richiesto a discrezione di Xylem seguendo le linee guida enunciate nella presente sezione. I componenti devono essere campioni rappresentativi di articoli prodotti usando attrezzature, utensili, impianti e processi di produzione di serie in oggetto. Il PPAP deve essere applicato tanto per l'acquisto quanto per la rivendita dei prodotti finiti. Tutti i campioni verranno richiesti tramite un ordine d'acquisto formale.

**Figura 1: Diagramma di flusso del processo di approvazione dei particolari di produzione del fornitore**



#### 4.2 Qualificazione dei particolari di produzione

Potrebbero essere casi specifici in cui Xylem non richiede un PPAP. In queste circostanze, i requisiti delle qualificazioni dei particolari di produzione alternative saranno comunicati al Fornitore dal compratore Xylem e dal rappresentativo di qualità del fornitore.

#### 4.3 Capacità di processo per caratteristiche CTQ

Il fornitore ha l'obbligo di controllare e preservare i parametri chiave del processo che incidono maggiormente sulle caratteristiche CTQ. I registri di controllo e capacità di processo correlati al prodotto devono essere conservati. Il processo di controllo deve essere illustrato mediante indicatori chiave di prestazione (ad es., indici Cpk). Per essere considerato un valore accettabile di capacità di processo, il Cpk deve essere superiore a 1.33, salvo diversamente specificato da Xylem.

- **Design di proprietà di Xylem:** Le caratteristiche CTQ definite nei documenti Xylem (ad es. disegni, specifiche, ecc.) vengono condivise e verificate con il fornitore.
- **Design di proprietà del Fornitore:** Xylem collaborerà con il fornitore nella definizione di caratteristiche CTQ atte a soddisfare le esigenze di Xylem.

#### 4.4 Quando è necessaria la Qualificazione di una Parte

Il Fornitore deve fornire a Xylem una notifica scritta di almeno 60 giorni per le modifiche pianificate o notificare il prima possibile le modifiche di emergenza alla sede di produzione, ai piani di ispezione/controllo, compresi i metodi di test, alla composizione dei materiali, ai metodi di processo e che possono influire sui prodotti o sui servizi forniti a Xylem o sui prodotti finiti di Xylem.

A meno che il Fornitore non fornisca un Articolo di catalogo, resta inteso che il Fornitore non dovrà implementare nessuna delle modifiche elencate di seguito fino a quando Xylem non avrà stabilito che l'impatto della/e modifica/e sul/i prodotto/i o sul/i servizio/i è accettabile e approvato la modifica tramite un PPAP. Senza la preventiva approvazione di Xylem, il Fornitore non potrà apportare modifiche a nessun prodotto, compresi i beni e/o i servizi oggetto dell'Ordine di acquisto e/o del Contratto, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Qualsiasi fornitore terzo al fornitore di servizi, materie prime o beni utilizzati dal Fornitore.
- La struttura da cui opera il Fornitore.
- Il prezzo di qualsiasi merce o servizio.
- La natura, il tipo o la qualità dei beni o servizi, delle materie prime o dei beni utilizzati dal Fornitore o dai suoi subfornitori.
- La vestibilità, la forma, la funzione, l'aspetto o le prestazioni.
- Modifiche alle specifiche o alle prestazioni del prodotto.
- Modifiche allo stato normativo (compresi i risultati delle ispezioni normative che hanno un impatto sul prodotto, sul servizio o sullo stato di conformità ambientale).

Se il fornitore non è certo in merito alla necessità o meno di una Qualifica delle Parti, potrà contattare il proprio referente presso il reparto Qualità e/o ufficio acquisti di Xylem.

#### 4.5 Approvazione della spedizione durante produzione di serie

In condizioni particolari, su richiesta di Xylem, prima di spedire i prodotti a Xylem i fornitori saranno tenuti a fornire documenti aggiuntivi (certificato di conformità, dati dei test, ecc.).

## 5. Materiale non conforme

### 5.1 Gestione delle non conformità

Il Fornitore è responsabile della qualità dei propri componenti, attrezzature, procedure, prodotti e/o servizi. Quando presso gli stabilimenti Xylem viene rilevata una non conformità, questa viene comunicata al fornitore da Xylem. A seconda della gravità e dell'urgenza della non conformità, potrà essere emessa una Richiesta di Azione correttiva da parte del Fornitore (SCAR). I fornitori devono attivarsi immediatamente al fine di individuare e segregare il materiale sospettato di non conformità per impedirne l'utilizzo, la spedizione e/o il mescolamento con il materiale conforme. Le zone di contenimento includono, in senso non limitativo, le seguenti aree:

- Magazzini prodotti finiti o merci in entrata
- Semilavorati
- Materiale in transito verso Xylem
- Strutture Xylem

La spedizione di materiale sospetto di non conformità deve essere comunicata dal fornitore a Xylem entro 24 ore. Nella comunicazione saranno riportati numero di particolare, dimensioni lotto, numero lotto, data di spedizione e quantità. A discrezione di Xylem, il fornitore potrà essere chiamato a prestare assistenza in una o più delle azioni seguenti:

- Restituzione immediata dell'intera consegna interessata al Fornitore
- Attività di cernita condotta dal fornitore presso lo stabilimento Xylem.
- Attività di cernita condotta dal personale di Xylem o da un'impresa terza approvata da Xylem. Il Fornitore dovrà fornire delle istruzioni di ispezione chiare, e accetta di sobbarcarsi l'intero costo dell'operazione.
- Nota: il fornitore deve informare Xylem in ordine alle modalità di smaltimento dei prodotti, parti o componenti non conformi: restituzione, rottamazione, riparazione, rilavorazione, ecc.
- Il fornitore deve comunicare a Xylem la data di consegna della prima partita di prodotti conformi. La prima spedizione di materiale conforme dev'essere segnalata come tale.

Quando una Richiesta di Azione Correttiva del Fornitore viene trasmessa al fornitore, questi è tenuto a presentare un piano di azioni correttive entro 10 giorni lavorativi. La relazione deve aderire ai principi del metodo delle 8 discipline (8D) o di una metodologia equivalente, ed essere conforme ai requisiti di Xylem. Il fornitore deve chiudere le azioni correttive entro il termine di 20 giorni lavorativi dalla comunicazione della non conformità. A condizione che il fornitore mantenga una comunicazione regolare, Xylem può concedere proroghe per il piano o l'attuazione dell'azione correttiva, se necessario.

La convalida finale di un'Azione Correttiva deve essere confermata da Xylem attraverso l'esame di prove oggettive quali foto, dati sulle prestazioni o altri metodi appropriati. Il fornitore è responsabile per il continuo monitoraggio dell'efficacia del piano d'azione, che potrà essere oggetto di verifica da parte di Xylem. Una volta che le Azioni Correttive sono state validate, il Fornitore deve intraprendere azioni appropriate per garantire l'uso continuo e l'efficacia delle azioni correttive.

## 5.2 Richieste di deroga del fornitore

Nel caso che un Fornitore abbia determinato che il proprio prodotto non soddisfi le specifiche Xylem ma creda che lo stesso soddisfi comunque le necessità relative a dimensioni, forma, e funzione, il fornitore potrebbe richiedere una deroga per autorizzare la spedizione. Una deroga è considerata una modifica trascurabile dal punto di vista della forma, idoneità, funzione e affidabilità; la si considera una soluzione da adottare temporaneamente, finché un determinato prodotto non venga riportato allo stato di conformità. Il Fornitore non effettuerà spedizioni di prodotti che deviano dai disegni schematici, dai limiti delle specifiche, o dall'intento della progettazione senza autorizzazione scritta da parte di Xylem, nella forma di un Modulo di Richiesta di deroga del fornitore approvato da Xylem. Nell'eventualità di un timore reale o potenziale circa una non conformità di prodotto, il fornitore dovrà darne comunicazione a Xylem. Xylem potrà richiedere campioni, dati o altri elementi probatori che consentano di determinare l'accettabilità della deroga.

## 5.3 Recupero

Xylem si riserva il diritto di addebitare al fornitore i costi relativi alla non conformità secondo quanto dichiarato nei Termini e Condizioni d'Acquisto

## 6. Performance del fornitore e miglioramento continuo

### 6.1 Monitoraggio delle performance del fornitore

Le performance del fornitore vengono monitorate da Xylem. Queste prestazioni vengono misurate tramite i due principali parametri indicati di seguito:

- PPM Fornitore Questo parametro calcola il numero totale di parti difettose ricevute da Xylem rispetto al numero totale di parti ricevute durante un periodo ben specifico.
- Puntualità delle consegne: Questo parametro calcola la percentuale di prodotto ricevuto con puntualità rispetto alla data richiesta da Xylem.

A discrezione di Xylem possono essere aggiunti ulteriori criteri prestazionali. Le performance del fornitore possono essere comunicate attraverso una scheda di classificazione (scorecard) o altro strumento. In caso di performance del fornitore inadeguate, un piano di miglioramento deve essere messo a punto e concordato tra il fornitore stesso e Xylem. Xylem si riserva il diritto di condurre periodicamente audit in sito aventi per oggetto le strutture, i sistemi di qualità, i registri e il prodotto pronto per la spedizione del fornitore.

### 6.2 Programma di miglioramento continuo

Il fornitore dovrà porre in essere un programma di miglioramento continuo finalizzato al miglioramento nel tempo delle proprie performance in materia di qualità, costi e servizio. Il programma di miglioramento continuo del fornitore deve essere messo a disposizione di Xylem su sua richiesta.

Ad esempio, il fornitore è tenuto a:

- Dotarsi di un piano adeguato di formazione dei dipendenti
- Impegnarsi nell'eliminazione dei problemi di performance
- Impegnarsi nell'identificazione precoce e nella prevenzione dei guasti
- Impegnarsi al fine di incrementare il valore aggiunto dei propri prodotti/servizi
- Impegnarsi al fine di generare idee che possano apportare migliorie frutto di un processo di analisi approfondita
- Migliorare le performance di puntualità delle consegne
- Ridurre il numero di SCAR
- Eliminazione di scarti e rilavorazioni
- Minimizzare la variabilità del processo
- Migliorare la produttività

Xylem ritiene importante collaborare con i fornitori nel quadro di una solida cultura del miglioramento continuo e si riserva di richiedere l'attuazione di iniziative congiunte di miglioramento continuo orientate, ad esempio, alla contrazione dei tempi di esecuzione, al miglioramento delle efficienze, all'eliminazione dei difetti o ad eventi Lean o Kaizen.



## 7. Storico delle revisioni

<b>Numero revisione</b>	<b>Data revisione</b>	<b>Motivo della nuova revisione</b>
01	30/04/2018	Pubblicazione iniziale
02	30/09/2018	Insieme di più revisioni di lieve entità
03	28/02/2019	Aggiornamento del diagramma di flusso del processo di approvazione dei particolari di produzione del fornitore
04	14/05/2019	Revisioni di McDermott Will & Emery LLP
05	13/05/2024	Aggiornamenti per l'Integrazione del Manuale Fornitori Evoqua