

### 1. SCOPO

Scopo del presente manuale è quello di fornire le regole e le modalità di interazione tra Symphony Group ed i suoi Fornitori con l'obiettivo di mantenere adeguati livelli di qualità e di affidabilità dei componenti di acquisto.

### 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo manuale si applica a tutti i rapporti di fornitura tra Symphony Group ed i suoi Fornitori di materie prime, componentistica e trattamenti secondo quanto specificato nei paragrafi successivi, a partire dalla fase di omologazione di un nuovo Fornitore o di nuovo prodotto, e per tutta la durata della produzione di serie.

### 3. RIFERIMENTI

Questo manuale è ad integrazione delle "condizioni generali di fornitura" a cui l'ordine di acquisto (ODA) fa riferimento.

### 4. PREMESSA E REQUISITI GENERALI

Il contesto in cui Symphony Group opera è sempre più esigente e obbliga tutte le imprese ad adottare politiche per aumentare la propria competitività. Symphony Group intende affrontare questa sfida insieme ai propri Fornitori, nella certezza che grazie al comune impegno raggiungeremo con soddisfazione gli obiettivi prefissati.

L'obiettivo è quello di selezionare, sviluppare e gestire Fornitori in grado di mantenere le forniture al più alto livello di qualità, contribuendo attivamente all'impegno di Symphony Group verso l'eccellenza dei propri prodotti, l'attenzione al cliente e al miglioramento continuo.

Symphony Group richiede ai Fornitori di adottare un approccio "Zero Difetti" dimostrando tale impegno attraverso il rispetto delle conformità di prodotto e dei processi di produzione. (rispetto dei tempi di consegna e delle specifiche tecniche di prodotto).

Requisito preferenziale per i Fornitori di Symphony Group è il possesso ed il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità secondo lo standard ISO 9001 edizione corrente della propria produzione.

Il Fornitore dovrà in ogni caso assicurarsi che i requisiti di Qualità siano rispettati all'interno della catena di fornitura sino al produttore di materia prima.

### 5. INTRODUZIONE NUOVO FORNITORE

I nuovi potenziali Fornitori sono invitati a contattare a mezzo mail all'indirizzo [acquisti@symphonygroup.it](mailto:acquisti@symphonygroup.it) il Responsabile dell'Area Tecnico Produttiva e/o il Responsabile Acquisti per richiedere una "Valutazione preventiva". Il Fornitore deve fornire le informazioni societarie generali nonché le specifiche tecniche dei prodotti / servizi forniti, oltre ad ogni altra indicazione utile alla Valutazione del nuovo Fornitore.

Successivamente Symphony Group effettuerà un pre-audit per valutare la conformità del Fornitore rispetto al processo produttivo interno, basandosi sui seguenti criteri:

- Informazioni generali
- Sistema di Qualità adottato
- Gestione della Produzione e della Logistica (tempistiche di approvvigionamento)
- Conformità delle specifiche tecniche e tecnologiche del prodotto/servizio nel rispetto del prodotto fabbricato da Symphony Group.

Nel caso in cui il risultato di questa pre-audit risultasse positivo, il Fornitore verrà contattato per procedere.

### 6. PROCESSO DI CAMPIONATURA

Al Fornitore verrà richiesta la fornitura di una campionatura per l'effettiva analisi di fattibilità del prodotto/servizio offerto, nonché un'offerta economica con le specifiche di eventuali criticità / particolarità di produzione/approvvigionamento (lotti minimi di acquisto, tempistiche fisse di approvvigionamento, particolari modalità di consegna dei materiali).

La prima campionatura dovrà essere:

- opportunamente identificata ed opportunamente identificata nei documenti di accompagnamento.
- rappresentativa della produzione di serie, cioè realizzata con processi e attrezzature che sono poi utilizzate per la produzione effettiva in serie.

Symphony Group esamina la completezza e la conformità del prodotto fornito attraverso l'analisi dei campioni ricevuti, provvederà a comunicare al Fornitore l'esito dell'esame (Approvato, Approvato con riserva, Non approvato). Qualora il prodotto risulti Approvato, la produzione in serie può essere avviata, mentre se il prodotto è approvato con riserva, il Fornitore deve provvedere a risolvere le non conformità rilevate (se possibile) e procedere con la ripresentazione di una nuova prima campionatura.

#### **7. REQUISITI PRODUZIONE DI SERIE**

Ottenuto in benestare alla produzione in serie con la comunicazione scritta dell'approvazione del campione fornito, il Fornitore dovrà garantire stabilità e conformità delle forniture, come presentate nella fase di Campionatura.

#### **8. MODIFICHE DI PROCESSO**

In caso di necessità di modifica del processo produttivo del Fornitore, lo stesso dovrà darne comunicazione a Symphony Group per permettere l'analisi dell'impatto della modifica sul prodotto/servizio fornito e la relativa conformità per il processo produttivo interno. Se rilevante, dovrà fornire un nuovo Campione per l'analisi materiale. Qualora venisse apportata una modifica di processo / prodotto senza comunicazione a Symphony Group, l'Azienda si riserva la possibilità di recedere dal Contratto di Fornitura con diritto al risarcimento di tutti i costi diretti ed indiretti emergenti correlabili alla modifica non autorizzata e non conforme agli standard di Symphony Group.

#### **9. IDENTIFICAZIONE, RINTRACCIABILITÀ E IMBALLAGGIO**

Il Fornitore deve definire in accordo con Symphony Group la dimensione, le caratteristiche del proprio lotto di produzione, dell'imballaggio di spedizione e disporre di un sistema di identificazione che permetta:

- l'identificazione delle materie prime e dei semilavorati trattati nei propri stabilimenti. In particolare, qualora non fosse possibile (o richiesto) marcare il lotto su ciascun prodotto fornito, l'imballaggio in cui è fornito dovrà riportare tutti i dati necessari alla sua corretta identificazione visiva e quantitativa (Codice articolo, Lotto, Numero Pezzi, Peso)
- Le prove e collaudi eventualmente necessari sul prodotto fornito dovranno essere identificabili (marchature CE).

Il Fornitore deve garantire un'adeguata rintracciabilità dei prodotti forniti, ovvero essere in grado, attraverso l'identificazione dei prodotti e le varie registrazioni che legano opportunamente le diverse fasi del processo produttivo, di risalire a tutte le informazioni necessarie per individuare eventuali lotti difettosi, e conoscere i risultati delle verifiche sui prodotti e la destinazione di tutti i particolari coinvolti.

Tale condizione di rintracciabilità è requisito indispensabile nel caso si renda necessario il richiamo dal mercato di eventuali parti difettose.

#### **10. GESTIONE CARATTERISTICHE SIGNIFICATIVE**

Per caratteristiche significative si intendono quelle caratteristiche a cui Symphony Group, in virtù della propria competenza, esperienza e necessità di progettazione, attribuisce un'importanza essenziale e/o una criticità particolare.

La conformità di tali caratteristiche ed il rigoroso controllo del processo produttivo rappresentano requisiti imprescindibili.

#### **11. CERTIFICATI DI CONFORMITÀ**

Ogni Fornitore dovrà corredare la consegna di materiale con un certificato di conformità del prodotto o il certificato del materiale secondo gli accordi presi con Symphony Group.

Il certificato dovrà essere inviato in modo informatico all'indirizzo mail [acquisti@symphonygroup.it](mailto:acquisti@symphonygroup.it).

L'assenza del certificato determina la sospensione del materiale fornito fino al ricevimento del certificato. In ogni caso, il Fornitore è tenuto a conservare per ogni lotto di produzione le registrazioni dei controlli previsti dal piano di controllo e renderli rapidamente disponibili a Symphony Group su specifica richiesta.

#### **12. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ**

Symphony Group in applicazione del Sistema di Gestione della Qualità in caso di prodotti di fornitura non conforme intercettati durante le diverse fasi del Suo processo di produzione, o anche durante l'utilizzo del prodotto finale da parte dei Clienti, provvederà ad inviare al Fornitore una Rilevazione di Non Conformità (RNC) a fronte della quale il Fornitore deve attivare un efficace processo di "problem solving" che comprenda le seguenti attività:

- Stima dei prodotti coinvolti
- Identificazione delle cause primarie
- Azioni correttive da intraprendere per eliminare il problema fonte della non conformità.

In caso di non conformità Symphony Group si riserva il diritto di restituire l'intero lotto chiedendone l'immediata sostituzione e richiedere al Fornitore il rimborso del costo e di eventuali danni generati dalla non conformità qualora se ne presentasse il caso.

In nessun caso la fornitura non conforme verrà pagata da Symphony Group a prezzo pieno. La scontistica dovrà essere concordata con l'Ufficio Acquisto di Symphony Group.

### **13. MONITORAGGIO DEL FORNITORE**

Il monitoraggio dei Fornitori viene effettuato con cadenza annuale secondo la procedura "Valutazione dei Fornitori" emettendo una scheda di rating (VFA).

I parametri di giudizio vengono calcolati su tre sezioni: qualità (non conformità, qualità dei materiali) affidabilità (puntualità delle consegne), servizio (tempi medi di risposta, prezzo, indice di flessibilità).

I dati vengono gestiti dall'Ufficio Acquisti.