



# **Podręcznik Dostawcy Solaris Bus & Coach S.A.**



Podręcznik ten jest własnością firmy Solaris Bus & Coach S.A. Modyfikacja lub rozpowszechnianie bez pisemnej zgody jest zabronione.



## Spis treści

<b>1. Wstęp</b> .....	<b>2</b>
1.1. Cel .....	2
1.2. Zakres .....	2
<b>2. Wybór i zatwierdzanie Dostawcy</b> .....	<b>3</b>
2.1. Wymagania wobec Dostawcy .....	4
2.2. Wymagania wobec Dostawców podzespołów i części do pojazdów szynowych .....	4
2.3. Kwalifikacja Dostawcy .....	4
2.4. Audyt procesu u Dostawcy .....	5
2.5. Podsumowanie audytu .....	5
<b>3. Zamówienia</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Rysunki i specyfikacje</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Plan zapewnienia jakości</b> .....	<b>7</b>
<b>6. Wymagane działania naprawcze w przypadku wystąpienia problemu jakościowego</b> .....	<b>8</b>
<b>7. Wielkość partii</b> .....	<b>9</b>
<b>8. Identyfikowalność partii</b> .....	<b>9</b>
<b>9. Postępowanie z produktami, składowanie i dostawa produktów</b> .....	<b>9</b>
<b>10. Prototyp / produkt przedprodukcyjny</b> .....	<b>10</b>
10.1. Zwrot kosztów za niezgodny produkt .....	11
<b>11. Zmiany inicjowane przez Dostawcę</b> .....	<b>11</b>
<b>12. Wniosek Dostawcy o zatwierdzenie odchyłeń od wymagań</b> .....	<b>12</b>
<b>13. System oceny Dostawców / wskaźnik wyników</b> .....	<b>12</b>
<b>14. Wymogi odnośnie znakowania</b> .....	<b>12</b>
<b>15. Powiadomianie o zmianach organizacyjnych</b> .....	<b>12</b>
<b>16. Ochrona informacji zastrzeżonych przez Solaris Bus&amp;Coach i jej klientów</b> .....	<b>13</b>
<b>17. Wymogi serwisowe</b> .....	<b>13</b>
17.1. Przekazanie wiedzy na temat produktu .....	13
17.2. Przeniesienie autoryzacji .....	14
17.3. Współpraca przy rozwiązywaniu problemów technicznych .....	14
17.4. Działanie przy ulepszaniu / modyfikacji produktu .....	15
17.5. Wykonanie zobowiązań gwarancyjnych .....	15
17.6. Katalog części .....	16
17.7. Stała dostępność części .....	16
17.8. Realizacja zamówień .....	17
17.9. Oznaczenie części .....	17
17.10. Sieć serwisowa .....	17



## 1. Wstęp

Dział Zakupów firmy Solaris Bus&Coach S.A. określanej dalej SBC jest dla Dostawcy pierwszą linią kontaktu. Zapewnia Dostawcy odpowiednie wsparcie, opierając się przy tym na wiedzy i umiejętnościach Dostawcy w odniesieniu do wytwarzania i jakości produktu. Działania SBC mogą pomagać Dostawcy w spełnianiu wymagań jakościowych i podnoszeniu jakości, jednak odpowiedzialność za jakość dostaw ponosi Dostawca.

### 1.1. Cel

Niniejsza instrukcja ma na celu przekazanie jednolitych wymogów jakościowych, których spełnienia nasza firma oczekuje od swoich Dostawców. Podaje ona ogólne zalecenia i opisuje procedury, których należy przestrzegać aby zostać i pozostać - Kwalifikowanym Dostawcą.

### 1.2. Zakres

Niniejszy dokument ma zastosowanie do wszystkich materiałów oraz gotowych części zamawianych na potrzeby produkcji SBC.

Niniejsza instrukcja jest Standardem Jakości i wymaga stworzenia i utrzymywania przez wszystkich Dostawców SBC udokumentowanego, aktywnego i efektywnego systemu jakości.

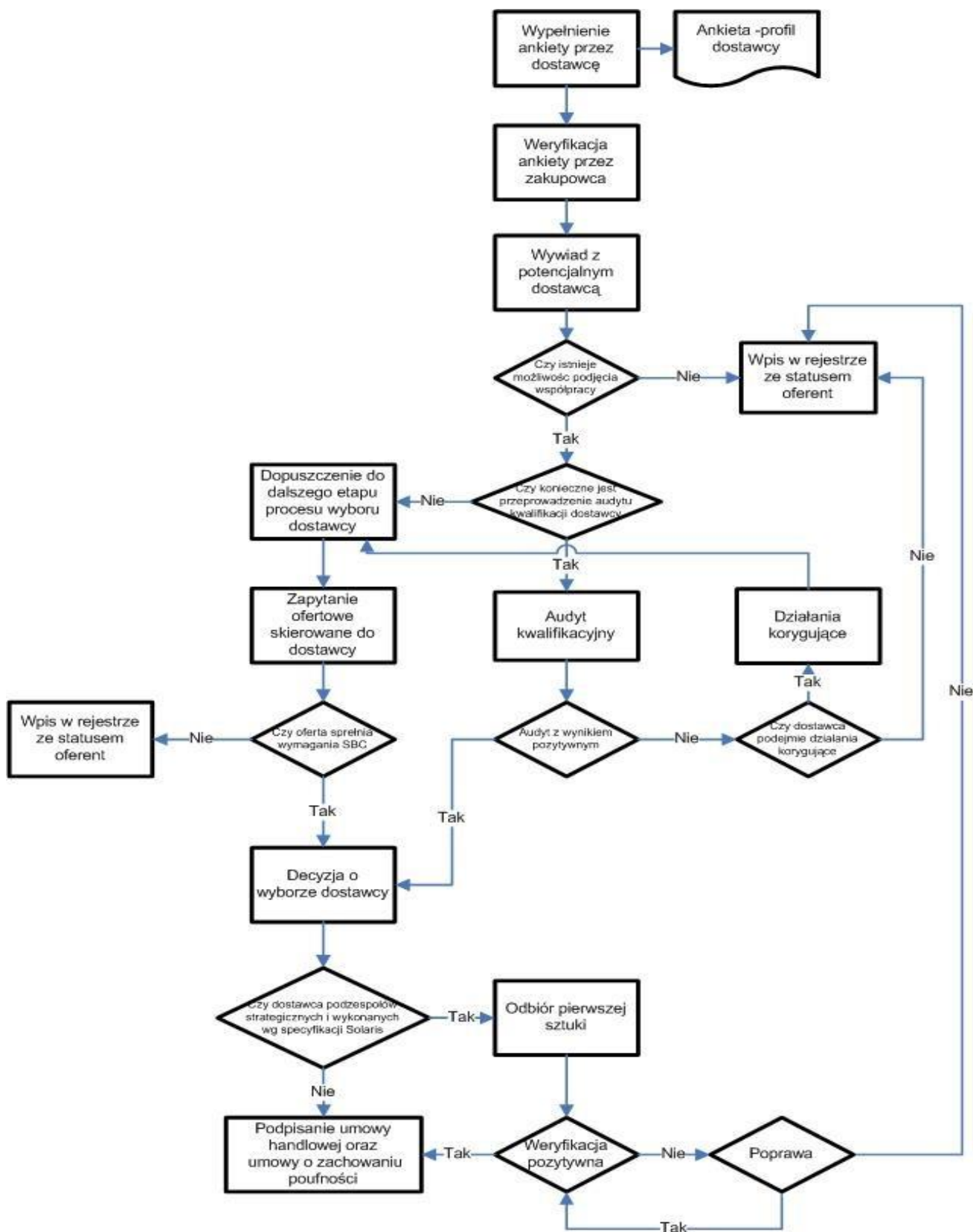
Niniejszy Standard Jakości ustanawia szczegółowe wymagania minimalne. Do zadań Dostawcy należy zapewnienie niezawodności i zgodności produktu.

Niniejsza instrukcja opisuje proces, poprzez który Dostawca komponentów, produktów, systemów i usług może zostać zakwalifikowany do zaopatrywania SBC. Ma ona za zadanie opisać w zarysie i przekazać wymogi jakościowe SBC wobec Dostawców oraz zapewnić zrozumienie wymagań, jakie należy spełnić, żeby zostać kwalifikowanym Dostawcą.

Proces ten obejmuje wstępną kwalifikację Dostawcy, która pozwoli SBC określić, czy nowy Dostawca spełnia minimalne wymogi ustalone przez SBC i może zostać dodany do Listy Kwalifikowanych Dostawców. Kolejny krok obejmuje kwalifikację procesu (wytwarzania, projektowania, podwykonawstwa), który będzie wykorzystywany do zaopatrywania SBC w określony komponent, system lub usługę.

Od Dostawców oczekuje się spełniania wymogów określonych w niniejszym dokumencie. Wymagania te nie zastępują żadnego z wymogów określonych w umowach, zamówieniu zakupu, rysunkach technicznych lub specyfikacjach ani nie zwalniają Dostawcy ze stosowania niezależnej wiedzy i umiejętności w dostarczaniu do SBC produktów i usług.

## 2. Wybór i zatwierdzanie Dostawcy



## 2.1. Wymagania wobec Dostawcy

Zaleca się aby Dostawcy przed powierzeniem im zleceń posiadali wdrożony system zarządzania zgodny z ISO 9001 i/lub IATF16949 i/lub ISO 14001 certyfikowany przez akredytowaną jednostkę certyfikującą w audycie trzeciej strony.

## 2.2. Wymagania wobec Dostawców podzespołów i części do pojazdów szynowych

Zaleca się wdrożenie systemu zarządzania w oparciu o standard IRIS – International Railway Industry Standard, który jest przeznaczony dla branży kolejowej i ma na celu zapewnienie wysokiej jakości w całym łańcuchu dostaw.

## 2.3. Kwalifikacja Dostawcy

Każdy Dostawca, z którym SBC utrzymuje stałą współpracę, podlega cyklicznej ocenie, która określana jest jako procedura Kwalifikacji Dostawców.

Pierwsza kwalifikacja Dostawcy jest przeprowadzona nie później niż przed 3 dostawą od momentu rozpoczęcia współpracy.

W wyniku procesu kwalifikacji (zgodnie z Procedurą Kwalifikacji Dostawców) Dostawca może uzyskać jeden z trzech statusów:

- 1) Q- kwalifikowany
- 2) D- dopuszczony
- 3) ND – niedopuszczony

W zależności od uzyskanego statusu następną kwalifikacją odbędzie się:

- 1) Q- kwalifikowany – po roku od ostatniej kwalifikacji
- 2) D- dopuszczony – po 6 miesiącach od ostatniej kwalifikacji
- 3) ND – niedopuszczony – po 3 miesiącach od ostatniej kwalifikacji

Każdorazowo po przeprowadzeniu kwalifikacji pracownik Działu Zakupów przesyła Dostawcy informację o jej wynikach.

Informacja o statusie Dostawcy uaktualniana jest w Rejestrze Dostawców i Oferentów. Na jego bazie generowana jest Lista Kwalifikowanych Dostawców.

W Rejestrze umieszczana jest również data kolejnej kwalifikacji danego Dostawcy.

Pracownicy Działu Zakupów mogą dokonywać zakupów tylko u Dostawców z Listy Kwalifikowanych Dostawców (o statusie „kwalifikowany” i „dopuszczony”).



## 2.4. Audyt procesu u Dostawcy

Audyt procesu może być przeprowadzany w siedzibie Dostawcy na żądanie SBC w przypadku:

- wprowadzania w charakterze nowego Dostawcy,
- otrzymania negatywnej oceny podczas procesu kwalifikacji Dostawców,
- problemów jakościowych Dostawcy,
- opóźnień i nie zachowania ciągłości dostaw,
- chęci rozwoju danego Dostawcy,
- wszelkich innych problemów, których konsekwencją jest zagrożenie płynności produkcji w zakładach.

Dostawca będzie każdorazowo informowany o zakresie i rodzaju audytu.

## 2.5. Podsumowanie audytu

Po zakończeniu audytu Dostawca otrzymuje raport z jego wynikiem.

Dostawca jest zobowiązany do przedstawienia działań naprawczych w przypadku wszelkich stwierdzonych niezgodności i wdrożenia ich w uzgodnionym terminie.

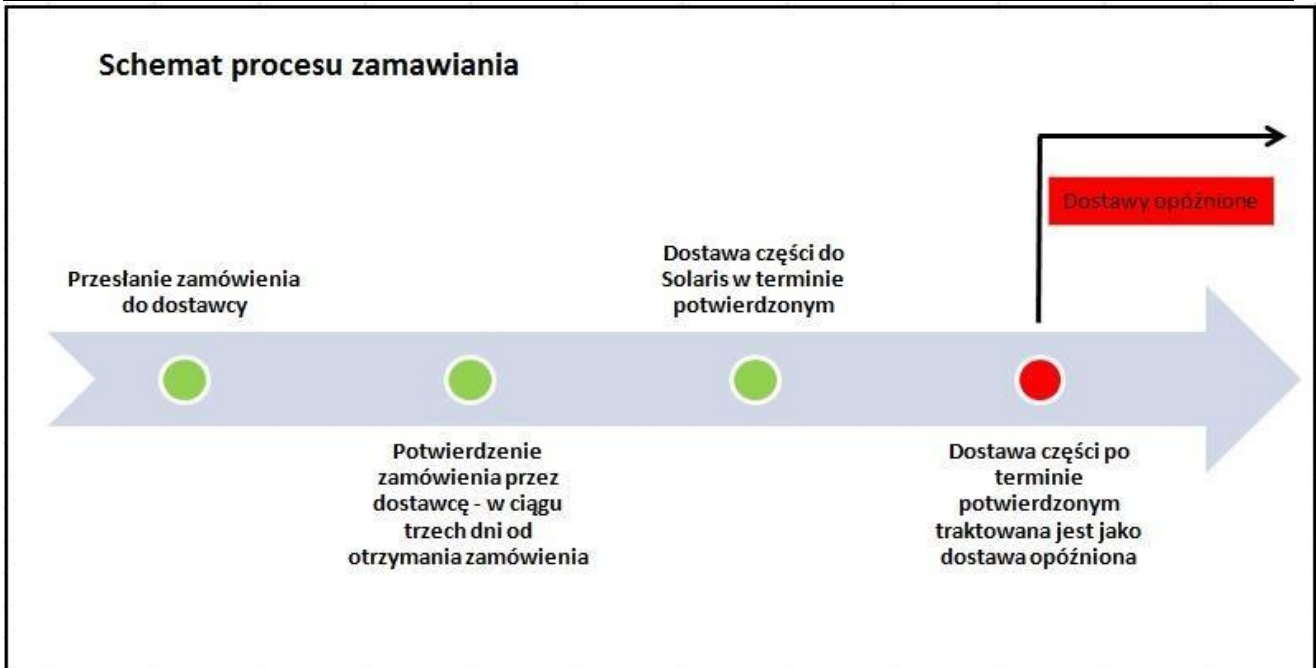
W przypadku Dostawców, którzy nie otrzymają pozytywnej oceny z audytu SBC może wstrzymać ich rozwój. Nastąpi to według uznania Działu Zakupów.

Współpraca może zostać zawieszona do czasu osiągnięcia pozytywnego wyniku.

## 3. Zamówienia

Zamówienia zakupu do Dostawców generowane są w formie mailowej. Dostawca zobowiązany jest do pisemnego potwierdzenia zamówienia w ciągu 3 dni po jego otrzymaniu chyba, że w indywidualnej umowie z Dostawcą ustalono inaczej. Dostawca jest zobowiązany do zapewnienia dostaw kompletnych, zgodnie z potwierdzonymi terminami.

Dostawca jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Dział Logistyki i Dział Zakupów o ewentualnych przestojach (przerwy urlopowe, itp.) które będą miały wpływ na harmonogram wysyłek. Informacje powinny być przekazywane z takim wyprzedzeniem, aby zapewnić ciągłość produkcji w SBC. Dostawy przyspieszone mogą zostać odrzucone i zwrócone na koszt Dostawcy.



## 4. Rysunki i specyfikacje

Dostawca powinien przechowywać najnowsze wersje rysunków i specyfikacji SBC jako część dokumentacji jakościowej. Wszelkie zmiany techniczne i/lub korekty muszą być dokumentowane, z jasnym określeniem, jakie zmiany wprowadzono, daty zmian, uzupełnień zmian itp.

Dostawca ponosi pełną odpowiedzialność za dostawy produktów zgodnych z dokumentacją SBC. Wszystkie rozbieżności pomiędzy dokumentacją techniczną SBC, a wykonywanymi przez Dostawcę detalami należy zgłaszać na etapie ofertowania, nie później jednak niż przed potwierdzeniem realizacji zamówienia.

Skutkiem potwierdzenia zamówienia jest bezwarunkowa akceptacja wszystkich warunków zawartych w zamówieniu i w dokumentacji technicznej. Wszelkie rozbieżności mogą być interpretowane na niekorzyść Dostawcy, co w konsekwencji będzie prowadzić do obciążania kosztami postępowania reklamacyjnego.

W przypadku otrzymania zamówienia, co do którego istnieją wątpliwości natury technicznej, należy:

- poinformować osobę zamawiającą o nie przyjęciu zamówienia do realizacji,
- poinformować osobę zamawiającą oraz Dział Zakupów o powodzie nie przyjęcia zamówienia,
- potwierdzić realizację zamówienia dopiero po usunięciu wszystkich niejasności, i poprawieniu dokumentacji technicznej bądź po pisemnej zgodzie pracownika Działu Zakupów SBC o akceptacji rozbieżności.



## 5. Plan zapewnienia jakości

Plan zapewnienia jakości to dokument, który podsumowuje metody, jakimi Dostawca zapewnia ciągłą zgodność z wymaganiami SBC. Zapewnia on Dostawcom efektywny sposób przygotowania i dokumentowania kontroli jakości produktów oraz sprawdzania zmian wprowadzonych po rozpoczęciu produkcji. Plan ten powinien być przekazany do SBC i zatwierdzony.

### **WAŻNA UWAGA:**

***Dostawca jest ekspertem w zakresie procesu wytwarzania i zapewnienia jakości produktu. Dostawca ponosi pełną odpowiedzialność za jakość produktu.***

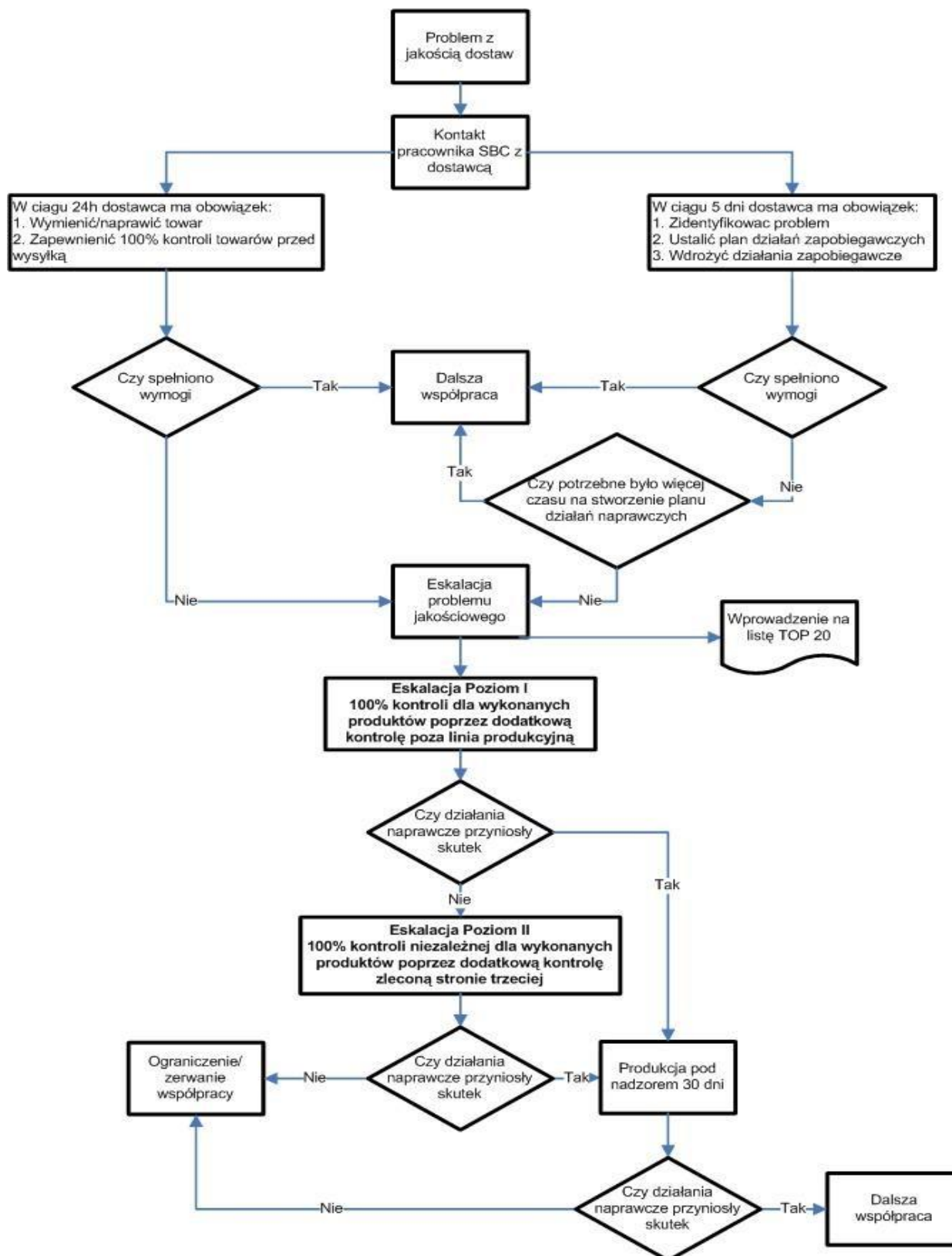
Wymaga się aby Dostawcy utrzymywali system działań naprawczych dla przypadków problemów z jakością. System ten musi obejmować metodologię rozwiązywania problemów i późniejszą ocenę wdrożenia i efektywności działań naprawczych.

Wszelkie problemy Dostawcy z jakością wykryte w SBC lub u klienta SBC będą formalnie kierowane do Dostawcy w formie protokołu reklamacyjnego.

*Wszystkie reakcje w postaci działań naprawczych Dostawcy mają być przedkładane SBC w formie Raportu 8D (format raportu 8D jest załączony na stronie [www.solarisbus.com](http://www.solarisbus.com) w zakładce Firma, linku Dostawcy.*



## 6. Wymagane działania naprawcze w przypadku wystąpienia problemu jakościowego



## 7. Wielkość partii

Partie Dostawcy muszą zawierać taką ilość produktu wyprodukowanego w podobnych warunkach, żeby produkt w danej partii był jednorodny pod względem wszystkich istotnych cech. Jeżeli podczas produkcji danej partii zostanie zmieniony materiał/rewizja rysunku lub surowiec konieczne jest nadanie nowego numeru partii, który pozwoli na łatwą późniejszą identyfikację. Wszelkie odstępstwa muszą być konsultowane z osobą, która złożyła zamówienie u Dostawcy.

## 8. Identyfikowalność partii

Dla wszystkich produktów Dostawca ustala i zachowuje procedury identyfikacji produktu podczas wszystkich etapów produkcji. Dostawca może wysłać więcej niż jedną partię na palecie, ale każdy pojemnik na palecie musi zawierać wyłącznie części z jednej partii, chyba że części są pojedynczo i odrębnie opatrywane numerem seryjnym. Każda partia produkcji musi mieć przypisany indywidualny numer partii Dostawcy celem jednoznacznej identyfikowalności.

System identyfikowalności partii Dostawca musi uwzględniać następujące sytuacje:

- możliwość wyodrębnienia podejrzanego produktu w sposób precyzyjny w oparciu o numer partii,
- lokalizacja przyczyn problemów jakościowych i podejmowanie działań naprawczych przy minimalnym koszcie dla Dostawcy i SBC,
- określenie identyfikowalności dla numerów partii komponentów i danych produkcji / jakości charakterystycznych dla numeru serii określonego na pojemniku.

## 9. Postępowanie z produktami, składowanie i dostawa produktów

Poniższe wytyczne opisują podstawowe wymagania wobec Dostawców firmy SBC. Służą do zapewnienia jakości produktów i powiązanych z nimi usług, uwzględnionych w ofercie produktowej. Obejmują one systematyczne planowanie, realizację i weryfikację podjętych działań, ukierunkowanych na ciągłą poprawę jakości, szczególnie w celu zapewnienia bezbłędnej jakości dostaw (tzw. strategia zero błędów) oraz ciągłej poprawy świadczonych usług.

- Dostawca powinien w taki sposób obchodzić się z produktem by nie dopuścić do jakiegokolwiek uszkodzenia lub pogorszenia jego stanu w trakcie lub po zakończeniu procesu produkcji
- Dostawca wykorzystuje bezpieczne miejsca składowania w celu uniknięcia uszkodzeń i pogorszenia stanu produktu od czasu przygotowania wysyłki do momentu jego dostarczenia
- Dostawca jest zobowiązany do zapewnienia optymalnej jakości danego produktu od momentu wytworzenia do momentu dostarczenia do SBC oraz jest odpowiedzialny za opakowanie dobre jakościowo i bezpieczne na czas transportu

Towar dostarczany przez Dostawcę musi bezwzględnie spełniać następujące kryteria :

- detale muszą być odpowiednio umieszczone na palecie:
  - stabilnie, bez możliwości zsunięcia się z niej,
  - bez możliwości uszkodzenia się o inne detale,
  - nie może wystawać po za nią,
  - nie może utrudniać rozładunku,
- w zależności od stosowanego asortymentu detale muszą być pakowane zgodnie z „Standardami pakowania detali dostarczanych do firmy Solaris Bus & Coach S.A.”
- detal prototypowy – podlegający dopuszczeniu pierwszej sztuki:
  - nie może być wymieszany z innymi materiałami
  - musi być spakowany osobno i wyraźnie oznaczony (żółta etykieta),
- zestaw detali stanowiących komplet ( figurujący pod jednym indeksem SBC ) :
  - musi być zapakowany i skompletowany w jedno opakowanie logistyczne ( jeden zestaw = jedno opakowanie logistyczne).

## 10. Prototyp / produkt przedprodukcyjny

Wszystkie prototypy lub produkty przedprodukcyjne dostarczane do SBC mają być w całości zgodne z odpowiednimi rysunkami i specyfikacjami oraz wymogami określonymi w zamówieniu SBC.

Wszystkie nowe części wchodzące w asortyment przetworzonych elementów metalowych, elementów z tworzyw oraz szyb przednich podlegają procedurze dopuszczenia pierwszej sztuki w której opisane zostały wszystkie obowiązki Dostawcy związane z dostawą prototypów. Jeżeli wymogi te z jakiegoś powodu nie mogą zostać spełnione, Dostawca ma obowiązek powiadomienia o tym fakcie SBC przy składaniu oferty, nie później jednak niż w chwili składania zamówienia. Produkt niezgodny dostarczony bez pisemnej zgody SBC podlega odrzuceniu / zwrotowi i obciążeniu dostawcy kosztami poniesionymi przez SBC w wyniku niezgodności (negatywny wynik testu, wpływ na klienta, koszty itp.).

## 10.1. Zwrot kosztów za niezgodny produkt

Dostawca przyjmuje na siebie wszelkie koszty związane z niezgodnym produktem poniesione lub ustalone przez SBC. Koszty te obejmują, ale nie są ograniczone do: kosztów demontażu i ponownego montażu produktu, transportu ekspresowego (przybywający i wychodzący), złomowania, zwrotu materiału, robocizny (sortowanie, przeróbki, naprawy, rozbiórkę, nadgodziny, przestoje), testy wykraczające poza standardowe wymogi, komunikację z klientem, wizyty, opłaty celne oraz obciążeń klienta końcowego).

Przed wystawieniem noty debetowej do Dostawcy zostanie skierowane pisemne powiadomienie. Potwierdzenie od Dostawcy / odpowiedź kwestionująca obciążenie zwrotne od SBC jest wymagana w ciągu 2 dni roboczych od powiadomienia. Jeżeli Dostawca kwestionuje obciążenia muszą temu towarzyszyć faktyczne powody uzasadniające, że Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za obciążenie zwrotne lub jego część. Brak szybkiej reakcji może skutkować obciążeniem zwrotnym Dostawcy i zwrotem produktu (w zależności od okoliczności).

## 11. Zmiany inicjowane przez Dostawcę

SBC wspiera ulepszenia materiałowe, projektowe lub dotyczące procesu w celu poprawy jakości i redukcji kosztów. Jednakże wszystkie zmiany wymagają uprzedniego zatwierdzenia przez SBC przed wdrożeniem w zakładzie Dostawcy. Wszystkie takie zmiany są przekazywane do SBC i muszą zawierać jej uzasadnienie. Ostateczne zatwierdzenie zmiany następuje po pomyślnej walidacji zmiany i zatwierdzeniu części w procesie „Dopuszczenia pierwszej części” przez SBC.

Pierwszym krokiem do uzyskania zatwierdzenia jest kontakt z Działem Zakupów SBC i prezentacja proponowanej zmiany. Po analizie, Dział Zakupów akceptuje zmianę z punktu widzenia kosztowego, a następnie we współpracy z działem technicznym określa ewentualne dodatkowe wymagania odnośnie proponowanych zmian.

Kolejnym krokiem jest pozytywna ocena produktu w procesie „Dopuszczenia pierwszej części”. W niektórych przypadkach SBC może wymagać testowania produktu. Po pomyślnym zakończeniu procesu „Dopuszczeniu pierwszej części” Dostawca będzie mógł rozpocząć produkcję z uwzględnieniem zmiany. Harmonogram wprowadzenia zmiany musi zostać ustalony z SBC przed rozpoczęciem dostaw.

Nieuzyskanie zatwierdzenia zmiany przed wysyłką będzie skutkowało odrzuceniem produktu i odpowiedzialnością finansową za wszystkie zapasy surowca, produktów w toku pracy i gotowych produktów SBC, na które ten brak ma wpływ.

## 12. Wniosek Dostawcy o zatwierdzenie odchyłeń od wymagań

SBC wymaga od Dostawców wysyłek produktów w 100% zgodnych z dokumentacją. Jeżeli w dowolnym czasie Dostawca chce wysłać produkt, który nie jest zgodny z dokumentacją SBC wymagane jest zatwierdzenie produktu przez Solaris przed wysyłką poprzez formularz wniosku Dostawcy o zatwierdzenie odchyłeń. Zasady złożenia wniosku o odchylenie zostały opisane w procesie „Dopuszczenia pierwszej części”. Puste formularze i instrukcja ich wypełniania znajdują się na stronie internetowej SBC. Ustne wskazówki, dyskusje i/lub zatwierdzenia przez SBC nie są ważne bez w pełni zatwierdzonego formularza odchyłek.

**Ważna uwaga: Nieuzyskanie zatwierdzenia przed wysyłką będzie skutkowało odrzuceniem produktu i odpowiedzialnością finansową za wszystkie zapasy surowca, produktów w toku pracy i gotowych produktów SBC, na które ten brak ma wpływ.**

Wysyłki, których to dotyczy są identyfikowane odpowiednim numerem „wniosek o akceptację odchylenia” na każdym kartonie/pojemniku w celu zapewnienia, że materiał jest należycie określony kiedy trafia do zakładów SBC.

## 13. System oceny Dostawców / wskaźnik wyników

Ustalono następujący wskaźnik jako środek stosowany do pomiaru wydajności Dostawcy:

- Wskaźnik ilości protokołów reklamacyjnych - reklamacje zasadne

Dostawcy o najwyższym wskaźniku ilości protokołów reklamacyjnych umieszczani są na liście TOP 20 (forma rozwoju Dostawcy)

## 14. Wymogi odnośnie znakowania

Obowiązkiem Dostawcy jest oznaczanie towaru etykietą wysyłkową (zgodną z normą VDA 4902). Etykieta powinna być odporna na działanie czynników atmosferycznych (deszcz, wiatr) oraz umieszczona w widocznym miejscu opakowania/pojemnika. Jeżeli w jednym opakowaniu znajduje się więcej niż jeden rodzaj części to muszą one być one oznakowane w jednoznaczny sposób, tak aby można je łatwo zidentyfikować.

Dopuszczalne są odstępstwa od w/w normy po akceptacji logistyka. Bez względu jednak na to etykieta musi zawierać przynajmniej: indeks SBC, indeks/numer Dostawcy, numer partii/data produkcji i ilość. Niespełnienie wymagań odnośnie znakowania materiałów może skutkować odrzuceniem całej dostawy.

## 15. Powiadamianie o zmianach organizacyjnych

Wszystkie zmiany organizacyjne Dostawcy, które mogą wpłynąć na jakość i/lub kwestie finansowe muszą być z wyprzedzeniem zgłaszane do SBC.

## 16. Ochrona informacji zastrzeżonych przez Solaris Bus&Coach S.A. i jej klientów

Wszystkie informacje otrzymane przez Dostawcę od SBC nie mogą być ujawniane stronom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody SBC. Zastrzeżone informacje obejmują wszystkie wersje danych elektronicznych, rysunków i dokumentacji a także narzędzia i materiały

## 17. Wymogi serwisowe

Dostarczone przez Dostawcę produkty, wraz zamontowaniem ich w pojazdach SBC stają się jego integralną częścią. Przez ten fakt Dostawca może określić siebie jako Producenta / Dostawcę Części na Pierwszy Montaż dla SBC (OEM/OES). Ranga ta jest dodatkowo wzmocniona przez obszar rynku w którym działa SBC. Przewozy pasażerskie, szczególnie w ruchu miejskim wymagają od pojazdów najwyższego poziomu bezpieczeństwa i niezawodności.

Wysoka pozycja Dostawców SBC na rynku „Automotive” niesie za sobą zobowiązanie do stałego działania na rzecz rozwoju ich produktów i jak najlepszej obsługi posprzedażnej.

Kwalifikowany Dostawca OEM/OES dla SBC zobowiązany jest m.in. do:

- przekazania wiedzy na temat produktu i jego obsługi,
- przeniesienia autoryzacji na klientów SBC lub ASO SBC,
- współpracy przy rozwiązywaniu problemów technicznych,
- współdziałaniu przy ulepszaniu / modyfikacji produktów,
- sprawnego wykonywania zobowiązań gwarancyjnych,
- dostarczania i stałej aktualizacji katalogu i cennika części zamiennych,
- zapewnienia stałej dostępności części zamiennych,
- terminowej realizacji zamówień,
- oznaczenia części zgodnie z zaleceniami Solaris,
- zapewnienia sieci serwisowej.

### 17.1. Przekazanie wiedzy na temat produktu

Dostawca udostępnia Firmie SBC wiedzę i umiejętności w odniesieniu do wytwarzania, jakości i funkcjonowania produktu.

Przekazanie wiedzy powinno mieć formę szkoleń. Szkoleniami powinni być objęci pracownicy SBC oraz każdy nowy klient lub ASO które będzie miało styczność z produktem.

Wraz z rozpoczęciem funkcjonowania produktu w pojeździe SBC, Dostawca powinien dostarczyć przynajmniej trzy komplety urządzeń diagnostycznych oraz niezbędne oprogramowanie diagnostyczne w wymaganym języku na koszt Dostawcy wraz z licencją opłaconą na cały okres użytkowania w tym bezpłatne aktualizacje oprogramowania.

## 17.2. Przeniesienie autoryzacji

SBC oczekuje od swoich Dostawców przeniesienia autoryzacji na obsługę techniczną i naprawy produktów. Zakres autoryzacji powinien umożliwić sprawną obsługę i naprawy produktów w warsztatach należących do klientów lub w ASO SBC.

## 17.3. Współpraca przy rozwiązywaniu problemów technicznych

Aby umożliwić pełną identyfikowalność produktu, wymogi o identyfikowalności partii (pkt. 8) obowiązują w takim samym zakresie dla dostaw produktów, podzespołów i części zamiennych.

W sytuacji zgłoszenia niewłaściwego funkcjonowania produktu na pojeździe SBC, Dostawca zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia działań zmierzających do rozwiązania zgłaszanego problemu.

Zakres działań obejmuje m.in.:

- przedstawienie propozycji rozwiązania zgłaszanego problemu wraz z datą wykonania (w 24h od zgłoszenia). Czas realizacji skutecznej naprawy od momentu zgłoszenia usterki powinien być nie dłuższy niż 48h,
- udzielenie wsparcia technicznego w ustalonym przez SBC miejscu i terminie na koszt Dostawcy,
- wskazanie przyczyn pojawienia się problemu (w 24h od zgłoszenia) obejmującego dokładną diagnozę, opis i dokumentację zdjęciową,
- wskazanie produktów, podejrzanych partii które mogą być objęte usterką, wraz z przedstawieniem sposobu identyfikacji,
- przygotowanie planu zapobiegania nawrotom.

W sytuacji gdy powód zgłoszonego problemu tkwi w produkcie dostarczonym przez Dostawcę, Dostawca ma obowiązek dokonać naprawy usterki na własny koszt. Jeżeli naprawa została dokonana przez SBC Dostawca zobowiązany jest do pokrycia kosztów naprawy.

Jeżeli niewłaściwe funkcjonowanie produktu dostarczonego przez Dostawcę negatywnie wpłynęło na pozostałe systemy pojazdu, Dostawca zobowiązany jest do przywrócenia pierwotnej sprawności pozostałych systemów lub pokrycia kosztów takiej operacji.

Do zadań Dostawcy należy wdrożenie oraz utrzymanie niezbędnych kontroli dla zapewnienia "przydatności użytkowej" i niezawodności produktu w całym okresie użytkowym produktu na pojeździe SBC. Zadaniem Dostawcy jest posiadanie udokumentowanej procedury w tym zakresie z uszczegółowieniem do poziomu poszczególnych części i podzespołów.

## 17.4. Działanie przy ulepszaniu / modyfikacji produktu

Dostawca zobowiązany jest podejmować z własnej inicjatywy stałe działania na rzecz rozwoju dostarczonych produktów. Obejmują one m.in.:

- dostosowywanie produktów do aktualnych wymogów prawnych,
- działania na rzecz obniżenia negatywnego wpływu produktu na środowisko, m.in.:
  - obniżenia zapotrzebowania na energię,
  - redukcji emisji hałasu,
  - redukcji emisji substancji szkodliwych do środowiska,
- dostosowanie produktu do nowych technologii,
- działania na rzecz obniżania całkowitych kosztów użytkowania finalnego produktu SBC,
- wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom klientów w stosunku do produktu.

W przypadku zgłoszenia przez Solaris oczekiwań w stosunku do produktu, Dostawca zobowiązany jest przedstawić możliwości wdrożenia oczekiwanych zmian zawierających m.in.:

- przedstawienie kosztowej analizy modyfikacji,
- podanie terminów realizacji.

Przy wprowadzaniu przez Dostawcę zamiennika lub następnika części zobowiązany jest on do pokrycia kosztów zaadaptowania nowej części w deklarowanym okresie dostępności.

W przypadku zaznajomienia Dostawcy o specyficznych warunkach w których będzie funkcjonował produkt, Dostawca przyjmuje odpowiedzialność za prawidłowość doboru podzespołu/części do warunków eksploatacji pojazdu.

## 17.5. Wykonanie zobowiązań gwarancyjnych

W sytuacji wystąpienia usterki na produkcie Dostawca zobowiązany jest do:

- przywrócenia na własny koszt sprawności technicznej pojazdu w ciągu 24h od momentu zgłoszenia usterki,
- wskazania przyczyny powstania usterki (w 24h od dostarczenia do Dostawcy wadliwego produktu),
- zależnie od woli SBC:
  - zwrotu pieniędzy za produkt na którym wystąpiła usterka,
  - dostarczenia nowego produktu,
  - naprawienia niesprawnego produktu,
  - dostarczenia innych podzespołów o wartości nie mniejszej niż wartość uszkodzonego produktu,
  - wskazanie produktów, podejrzanych partii które mogą być objęte usterką,
- przedstawienia planu zapobiegania nawrotom.



Dostawca pokrywa wszystkie koszty związane z naprawą objętą gwarancją w tym (demontaż, montaż, diagnoza, transport, przejazd, materiały eksploatacyjne, materiały pomocnicze).

W sytuacji wystąpienia zwłoki w naprawie lub dostawie części Dostawca zobowiązany jest do przejścia kar z wyżej wskazanego tytułu w pełnej wysokości.

Gwarancja powinna obejmować 3 lata lub 300.000 km przebiegu od dnia zamontowania części (bez dopłat). Jeśli umowa nie specyfikuje inaczej.

## 17.6. Katalog części

Na potrzeby Działów Części Zamiennych, Serwisu, Dokumentacji i Aftersales, Dostawca zobowiązany jest do dostarczenia wraz z pierwszym produktem dopuszczonym na pierwszy montaż kompletnego katalogu i cennika w wymaganym języku na wszystkie części wchodzące w jego skład.

Katalog/cennik musi w minimalnym zakresie zawierać:

- indeks SBC jeżeli taki został nadany,
- rysunki poglądowe poszczególnych części,
- indeks produktu,
- nazwę produktu,
- jednostkę miary,
- wagę,
- wymiary,
- cenę jednostkową z podaną walutą,
- termin dostawy,
- minimalną wielkość zamówienia,
- żywotność produktu wyrażoną w ilości kilometrów i/lub w czasie na jaki została zaplanowana jego żywotność.

Cennik wymaga corocznej aktualizacji przez okres 15 lat od dostarczenia ostatniego z produktów na pierwszy montaż.

Aktualizacje cen muszą być ważne na cały rok kalendarzowy i być dostarczane do SBC do ostatniego dnia listopada roku poprzedzającego wdrożenie cennika na kolejny rok.

## 17.7. Stała dostępność części

Dostawca zobowiązany jest posiadać w stałej ekspozycji części zamienne do dostarczonych na pierwszy montaż produktów.

Minimalny zakres części utrzymywanych w stałym zapasie przez Dostawcę musi korespondować z przewidzianą żywotnością poszczególnych produktów i obejmuje m.in.:

- części eksploatacyjne,
- podzespoły ulegające zużyciu,
- części i podzespoły na których istnieje ryzyko uszkodzenia podczas eksploatacji,

Okres w którym muszą być dostępne produkty ich podzespoły wynosi 15 lat od daty dostarczenia ostatniego z produktów na pierwszy montaż.

## **17.8. Realizacja zamówień**

Dostawca ma obowiązek potwierdzić zamówienie w przeciągu 24 godzin od jego otrzymania.

W sytuacji gdy zamówienie ma status pilny Dostawca zobowiązany jest do podania najkrótszego możliwego terminu realizacji, nie późniejszego jednak niż termin podany na zamówieniu.

W przypadku konieczności szybkiego dostarczenia części do finalnego odbiorcy SBC oczekuje możliwości realizacji wysyłki części bezpośrednio we wskazaną przez SBC lokalizację.

## **17.9. Oznaczenie części**

Poza wymogami określonymi w punkcie 14 Dostawca zobowiązany jest wypełnić oczekiwania SBC w zakresie znakowania dostarczonych części logiem i indeksem SBC.

Znakowanie części logiem SBC ma za zadanie zapobieganiu stosowania przez finalnych użytkowników niecertyfikowanych zamienników, oraz zapobiegać nieautoryzowanemu obrotowi części zamiennych na których widnieje logo SBC.

Logo i indeks SBC powinny być umieszczane zarówno na elementach dostarczanych na pierwszy montaż, jak i na częściach zamiennych.

## **17.10. Sieć serwisowa**

SBC oczekuje od Dostawcy posiadanie sieci serwisowej w krajach w których eksploatowane są pojazdy. Serwisy powinny świadczyć usługi naprawcze w 24h/dobę w tym w dni świąteczne