

## DOHODA O KVALITĚ

Uzavřena mezi firmami:

**Ray Service, a. s.**  
Huštěnovská 2022,  
686 03 Staré Město  
*dále je „Zákazník“*

a

**Název společnosti**

Adresa společnosti  
*dále jen „Dodavatel“*

Tato dokumentace je firemním majetkem Ray Service Integrated Solutions. Její rozmnožování a předávání je možné pouze se souhlasem představitelů vedení pro jakost.

**OSNOVA:**

1. Úvod
2. Systém managementu jakosti
3. Řízení dokumentace, archivace
4. Ověření prvního kusu
5. Sériová výroba
6. Technická kontrola
7. Identifikace a sledovatelnost
8. Balení a expedice
9. Dodavatele a kooperace
10. Řešení reklamací a neshod
11. Řízení nápravných a preventivních opatření
12. Změnové/odchylkové řízení
13. Řízení zastaralých dílů
14. Řízení auditů
15. Řízení a kalibrace měřidel a nářadí
16. Řízení technické infrastruktury
17. Životní prostředí a bezpečnost
18. Prováděné změny
19. Kontaktní osoby

**Vysvětlivky:**

**Dodavatel** – dodavatel společnosti Ray Service, a.s.

**Zákazník** – společnost Ray Service, a.s.

**REACH** – Směrnice REACH stanoví povinnost poskytovat spotřebitelům informace o výskytu nebezpečných látek

**Norma EN 287-1(2)** – Jedná se o normu vyžadující pro zkoušky svářečů

**Normy EN 473** - Tato evropská norma popisuje zásady a systém kvalifikace a certifikace pracovníků v nedestruktivním zkoušení (NDT) materiálů a výrobků.

**Norma ISO 10012** - Norma obsahuje požadavky na zabezpečování jakosti pro dodavatele, který má zajistit, aby měření byla prováděna s odpovídající přesností. Rovněž obsahuje návod na realizaci těchto požadavků.

**Norma ISO 14001** – Norma pojednává o environmentálním managementu, tj. managementu „týkající se životního prostředí“. Společnost, která se rozhodla získat Certifikát osvědčující soulad s požadavky této normy, musí vytvořit, dokumentovat, uplatňovat a udržovat systém environmentálního managementu a neustále zlepšovat jeho efektivnost.

**Norma DIN EN 61340-5-1** - Norma pokrývá ochranu před poškozením výbojem ESD všech elektronických součástek, jejichž napěťová citlivost není nižší než 100 V, v průběhu jejich celého technického života - tedy od začátku jejich výroby, přes montáž sestavy, používání výrobku a případně jeho opravu až po konec technického života výrobku.

**Ishikawa diagram** - Diagram příčin a následků (Ishikawa diagram) řeší úlohu určení pravděpodobnosti příčiny problému. Je používán například při brainstormingu, během něhož jsou hledány všechny potenciální zdroje problému.

**Metoda 5x Proč** – Tento nástroj slouží ke zjištění skutečné základní příčiny, nejčastěji vady výrobku, defektu zařízení atd. Rozpoznání základní příčiny je nezbytným předpokladem k jejímu odstranění a tím k odstranění jejích nežádoucích důsledků.

**Metoda řízení výrobních rizik FMEA** – Tento nástroj slouží k zamezení vzniku nákladů na chyby, které vůbec nenastanou nebo-li podporuje preventivní přístup k řešení problémů namísto restrikcí (náprav problémů). Jedná se o preventivní nástroj.

**8D Report** – Cílem 8D Reportu je identifikovat, napravit a eliminovat opakování problému. Tento nástroj je užitečný při zlepšování kvality výrobku a výroby. Zavádí trvalé opravné nastavení založené na statistické analýze problému a zaměřuje se na původ problému určením jeho kořene.

**Přílohy:**

Žádost o konstrukční změnu /odchylku

## 1. Úvod

Tato dohoda konkretizuje požadavky mezinárodních standardů ISO 9001 a EN 9100 a slouží pouze k vyjasnění očekávání před zahájením vzájemné spolupráce.

Spolehlivost, vysoká technická úroveň a kvalita našich výrobků a služeb jsou podmínkou spokojenosti zákazníka. Abychom byli schopni tyto požadavky naplnit, očekáváme od našich dodavatelů spolupráci ve všech oblastech zabezpečování kvality dodávaných výrobků, zboží a služeb. Naším cílem je vybudování a rozvíjení vzájemně prospěšných vztahů. K dosažení tohoto cíle je nutné, aby naši dodavatelé disponovali účinným systémem managementu jakosti a tento trvale účinně využívali a zdokonalovali.

Neplnění požadavků uvedených v tomto manuálu může vést ke ztrátě stávající a/nebo budoucí spolupráce, vedle toho také k náhradě škod a vícenákladů z nich plynoucích. Dodavatelé jsou povinni zajistit, aby jejich přímí dodavatelé výrobků, zboží a služeb vyhověli požadavkům zákazníka.

Potvrzením objednávky dodavatel souhlasí s pravidly uvedenými v tomto manuálu. Dodavatel nese plnou zodpovědnost za:

- kvalitu svých výrobků a služeb
- kvalitu materiálů od svých subdodavatelů
- zabezpečení shody s definovanými technickými specifikacemi

K tomu se dodavatel zavazuje podpisem Objednávky / Rámcové objednávky.

## 2. Systém managementu jakosti

- (1) Systém managementu jakosti dodavatele musí odpovídat minimálně požadavkům normy ISO 9001. Dodavatel je povinen uplatňovat a udržovat systém managementu jakosti v aktuálním stavu. Jako zákazník si v souladu s pravidly systému vyhrazujeme přezkoušení tohoto systému formou auditů (viz kapitola 14) nebo předložení plánu certifikace dodavatele s termínem certifikace do 12 měsíců.
- (2) Dodavatel je povinen neprodleně informovat zákazníka o změnách certifikace ISO 9001 nebo jiných certifikací (aktualizace, pozastavení, zrušení) a o změnách ve své organizační struktuře mající vliv na kvalitu produktu nebo služby, systému nebo na komunikační tok s naší společností.
- (3) Předpokládá se, že dodavatel zajistí odpovídající systém managementu jakosti u svých subdodavatelů. Zákazník může od dodavatele vyžadovat doklad o tom, že se dodavatel přesvědčil o účinnosti systému řízení kvality u svého subdodavatele. V případě, že by se vyskytly problémy s kvalitou, poskytne dodavatel možnost provedení auditu u jeho subdodavatelů.
- (4) Dodávkám nebezpečných látek od dodavatele k zákazníkovi musí předcházet zaslání odpovídajících bezpečnostních dat a bezpečnostních listů na nebezpečné látky dle nařízení REACH. Předložení bezpečnostních dat a listů je vyžadováno v rámci schvalování prvních vzorků.

## 3. Řízení dokumentace, archivace

- (1) Všechny dokumenty a záznamy týkající se prokazování shody s požadavky zákazníka musí být řízeny. Záznamy musí být:
  - čitelné
  - snadno identifikovatelné
  - lehce sledovatelné
  - schválené a aktuální

- (2) Veškeré záznamy a dokumenty jsou systémově řízeny a trvale udržovány. Dodavatel je povinen uchovávat dokumenty a záznamy jakosti dle příslušných systémových předpisů po dobu 15 let. Zákazník si vyhrazuje právo nahlédnout do všech dokumentů a záznamů souvisejících s dodávanými produkty nebo službami.
- (3) Dodavatel je povinen realizovat produkt v souladu se schválenou dokumentací zákazníka, pokud existuje. Dodavatel se zavazuje, že jeho výrobní dokumentace odpovídá požadovaným technickým normám a platným předpisům.
- (4) Dodavatel je povinen čitelně evidovat veškerou dokumentaci k produktu (výkresová dokumentace, technologický postup, použité materiály, použité stroje a zařízení, apod.)
- (5) Dodavatel se zavazuje, že si vyžádá souhlas zákazníka vždy v případech:
  - Zjištění neshod a změn ve výkresové dokumentaci zákazníka.
  - Provedení změn v technologickém postupu, zvolených technologií/strojích/zařízení.
  - Provedení změn v použitých materiálech, případně změny subdodavatele.
  - Provedení změn v základních parametrech zakázky (termín dodání, cena, kvalita produktu).
- (6) Při každé provedené změně ve výkresové dokumentaci musí být proveden záznam s cílem zpětné sledovatelnosti.

#### 4. Ověření prvního kusu

Požadavek na Ověření prvního kusu musí být specifikován v objednávce.

Uvolnění prvního kusu musí proběhnout v souladu s normou EN 9102.

- (1) Dodavatel je povinen provést ověření prvního kusu vždy v následujících případech:
  - a) Vždy, když se jedná o prvovýrobu
  - b) Vždy v případech přerušení výroby více než 1 rok
  - c) Vždy při následujících změnách, které ovlivňují základní parametry produktu (rozměry, tvar, funkce, apod.):
    - změna výrobní a výkresové dokumentace
    - změna ve výrobních postupech, výrobních operacích, technologiích a výrobních zařízeních
    - změna v kontrolních postupech a plánech, změnách testovacích/kontrolních zařízení a přístrojů
    - změna v použitých materiálech nebo subdodavatelích
- (2) Ověření vlastností produktu, testování výrobních operací a ověření strojů a zařízení musí být doloženo na formulářích odpovídající normě EN 9102. Kompletní dokumentace z ověření prvního kusu musí obsahovat:
  - a) formuláře požadované normou EN 9102
  - b) originální výkresová dokumentace ověřovaného výrobku
  - c) protokoly z provedených zkoušek/měření
  - d) atesty použitých materiálů
  - e) schválené odchylky od zadaných specifikací, pokud jsou použity

Tato dokumentace musí být přiložena k ověřovanému výrobku a tento výrobek (vzorek/1kus) musí být viditelně a čitelně označen „First production“ a oddělen od ostatních kusů. Přezkoumaný a schválený dokument FAIR zákazníkem je nutnou podmínkou pro uvolnění sériové výroby.

- (3) Postup uvolnění produktu podléhajícího Ověření prvního kusu:
  - a) Odeslání kompletně vyplněné Zprávy z ověření prvního kusu (FAIR) zákazníkovi k formálnímu schválení.

b) přejímka produktu u dodavatele nebo odeslání produktu s příloženým dokumentem FAIR zákazníkovi (specifikováno v objednávce)

Poznámka: FAIR report může být podepsán pouze osobou proškolenou zákazníkem. Pokud školení neproběhlo, musí být podepsán osobou definovanou interními pravidly dodavatele.

- (4) Dodavatel, na základě požadavků definovaných zákazníkem, musí vypracovat plán testování/kontrol obsahující kontrolní činnosti ve všech stupních výrobního procesu. Tento plán musí být předložen zákazníkovi před výrobou prvního kusu. Dodavatel je povinen v případě požadavku zákazníka doložit důkaz o pravidelných kontrolách (přezkoumání) testovacích a kontrolních postupů. Zákazníkovi je umožněno ve speciálních situacích předepsat již vytvořené kontrolní a testovací postupy, kterými je dodavatel povinen se řídit.
- (5) Dodavatel musí být schopen svými výrobními procesy a postupy, využitím výrobních a testovacích zařízení a použitím vhodných testovacích a kontrolních postupů zajistit splnění požadavků zákazníka. Celý proces a jeho dílčí kroky ověření prvního kusu musí být systematicky zaznamenávány. Současně musí být provedeny záznamy o provedených zkouškách a testech. Zákazníkovi musí být umožněno kdykoliv se účastnit prováděných kontrolních zkoušek na místě. Dodavatel je povinen oznámit zákazníkovi připravenost k provedení ověření prvního kusu. Zákazník na základě tohoto oznámení rozhodne o způsobu své účasti při ověření prvního kusu:
- a) Účast zákazníka na ověření prvního kusu
  - b) Převzetí prvního kusu v prostorách dodavatele včetně kontroly předložené dokumentace
  - c) Převzetí prvního kusu v prostorách zákazníka
- (6) Dodavatel je zodpovědný za uchování vyrobených vzorků, pokud existují, minimálně po dobu 15 let. V případě potřeby si může zákazník kdykoliv vyžádat vzorek. Při likvidaci vzorku je nutný souhlas zákazníka.

## 5. Sériová výroba

- (1) Výrobce se na vlastní zodpovědnost zavazuje plánovat, organizovat a realizovat výrobní proces a zajištění jakosti tak, aby byla zajištěna souhrnná kontrola jakosti, její řízení a dodrženy požadavky pro zajištění kvality kladené na produkt nebo službu.
- (2) Pro každou výrobní operaci realizace produktu nebo služby musí být proveden záznam/důkaz s cílem zajištění zpětné sledovatelnosti. Pro případ zjištění závady musí být zaručeno vysledování a dohledání závadných dílů/ výrobků/ šarže atd.
- (3) Dodavatel musí zajistit, aby materiály, díly, polotovary a finální výrobky byly zřetelně označeny a uskladněny tak, aby byla vyloučena jakákoliv záměna a aby byla zaručena zpětná sledovatelnost. Dodavatel musí zajistit, aby označení zabalených produktů bylo čitelné i během transportu a skladování.
- (4) V případě procesních poruch a odchylek v kvalitě produktu analyzuje dodavatel příčiny, zavádí nápravná opatření a kontroluje jejich účinnost (viz kapitola 10).
- (5) Pro provádění výrobních operací realizace produktu musí mít dodavatel vyškolené a kvalifikované pracovníky. Dodavatel je povinen doložit realizované školení/kvalifikace těchto pracovníků (s důrazem na školení u kritických operací).
- (6) Dodavateli je doporučeno pro specifické kvalifikace svých pracovníků vycházet z norem (EN 287-1, EN 287-2 nebo normy EN 473).

## 6. Technická kontrola

- (1) V případě požadavku musí být kontrolní operace dodavatele prováděny na základě kontrolních postupů zákazníka, případně kontrola může být provedena přímo u zákazníka (dodavatel pošle zákazníkovi vzorek ke kontrole).
- (2) Dodavatel je povinen v případě potřeby předložit zákazníkovi důkaz o systematickém přezkoumání aktuálnosti používaných kontrolních postupů.

- (3) Zákazníkovi je umožněno se účastnit přímo na místě všech prováděných kontrol a zkoušek jednotlivých operací realizace produktu nebo služby.
- (4) Dodavatel je povinen zajistit všechny požadované kontrolní a zkušební/testovací nástroje a zařízení
- (5) Dodavatel je povinen zajistit pomocí prováděných záznamů (operace, podpis pracovníka, datum) zpětnou sledovatelnost všech realizovaných kontrol, testů a zkoušek.
- (6) V případě změn v kontrolních postupech, používaných testovacích a zkušebních zařízení je dodavatel povinen informovat zákazníka.
- (7) Prováděné kontroly a testy dodavatel musí dokumentovat například následujícími formuláři:
  - Certifikát o shodě (atesty)
  - Osvědčení o jakosti
  - Inspekční certifikát "3.1"
  - Zkušební protokoly
  - Protokoly o provedených kontrolách a změnách

Konkrétní požadavky jsou uvedeny v rámci jednotlivých obchodních případů.

## 7. Identifikace a sledovatelnost

- (1) Dodavatel se zavazuje zajistit šaržování použitých materiálů, tzn. že je schopný prokázat jaká konkrétní šarže materiálu/zboží byla použita pro konkrétní produkt.
- (2) V případě použití materiálu zákazníka (materiálu poskytnutého společností Ray Service) dodavatel zajistí, že nebudou míchány jednotlivé dodávky stejného materiálu pro zachování zpětné sledovatelnosti.

## 8. Balení a expedice

- (1) Dodavatel se zavazuje zajistit ochranu při manipulaci a dopravě zásilky k zákazníkovi. Při tvorbě balicího plánu a realizaci balení dodavatel musí vycházet z požadavků zákazníka (specifické požadavky balení definované ve smlouvě). V případě speciálních požadavků zákazníka na balení musí dodavatel uvést náklady na balení ve fázi poptávko-nabídkového řízení.
- (2) Způsob a postup balení si musí dodavatel odsouhlasit se zákazníkem.
- (3) Zabalený produkt musí být označen/identifikován:
  - Dobou expirace (u zboží podléhající zkáze)
  - Číslem objednávky/zakázky
  - Výrobním/sériovým číslem/Part Number
  - Číslem artiklu
- (4) Každá výrobní série musí být balena samostatně, není povoleno balit do jednoho balení více než jednu výrobní sérii.
- (5) Dodavatel je povinen pro balení produktu zajistit splnění požadavků normy DIN EN 61340-5-1 o ochraně před elektrostatickým výbojem (týká se elektronických dílů). Vnější obal balíku musí obsahovat upozornění označující riziko poškození prostřednictvím elektrostatického výboje.
- (6) V případě přejímky výrobku u dodavatele musí dodavatel informovat zákazníka min. 3 dny před předpokládaným termínem expedice.
- (7) Dodávka musí obsahovat:
  - Produkt označený dobou expirace
  - Osvědčení o jakosti
  - V případě požadavku zákazníka zkuškové protokoly (testovací protokol, zkušební protokol, Inspekční certifikát, apod.)
  - V případě nutnosti ověření prvního kusu formuláře uvedené viz kapitola 4, odst. 2.

## 9. Dodavatelé a kooperace

- (1) Dodavatel je povinen zajistit a doložit funkční systém managementu kvality svých subdodavatelů
- (2) Dodavatel je povinen provádět pravidelné hodnocení dodávek od svých subdodavatelů. Hodnocení musí být doloženo dohledatelným záznamem.
- (3) Na základě výsledků pravidelného vyhodnocování dodávek dodavatel musí provádět a dokladovat nápravná a preventivní opatření.
- (4) Dodavatel je povinen informovat zákazníka o všech změnách subdodavatele materiálů pro svou výrobu. Pro tuto změnu zákazník vyžaduje svůj souhlas.
- (5) Zákazník má právo předepsat dodavateli u vybraných materiálových položek (skupin položek) doporučeného subdodavatele. Pokud tento požadavek nastane, je specifikován už v průběhu poptávko-nabídkového řízení.
- (6) Dodavatel nese odpovědnost za subdodávky svých kooperantů.
- (7) Dodavatel je povinen informovat zákazníka vždy v situaci, kdy zajišťuje dílčí výrobu pomocí svých kooperantů.

## 10. Řešení reklamací a neshod

- (1) Zjistí-li zákazník, že nakupovaný díl/materiál nebo služba neodpovídá stanoveným specifikacím, oznámí dodavateli tuto skutečnost písemnou formou.
- (2) Návrh řešení neshody dodavatelem musí být odsouhlasen zákazníkem.
- (3) Pro řešení zjištěných neshod je dodavatel povinen použít formulář 8D Report.  
Poznámka: 8D report může být podepsán pouze osobou proškolenou zákazníkem. Pokud školení neproběhlo, musí být podepsán osobou definovanou interními pravidly dodavatele.
- (4) Neshodný produkt musí být označen jako neshodný a umístěn na předem určeném uzamčeném místě.
- (5) Zákazník si výslovně vyhrazuje právo účtovat dodavateli 100 € administrativní poplatek za každou oprávněně vystavenou reklamaci. Kromě toho si zákazník vyhrazuje právo účtovat dodavateli všechny vyplývající škody a náklady, jakož i veškeré následné náklady uplatňované vůči zákazníkovi.
- (6) Dodavatel nese odpovědnost za všechny pohledávky uplatněných třetími osobami za zranění osob nebo škody na majetku, které byly způsobeny vadným výrobkem.

## 11. Řízení nápravných a preventivních opatření

- (1) Dodavatel je povinen realizovat a dokladovat nápravná a preventivní opatření vyplývající z výsledků řešení reklamací a neshod, z výsledků prováděných auditů a z výsledků využívání preventivních metod a nástrojů.
- (2) Dodavatel musí doložit provádění řízení rizik, tj. identifikaci, analýzu a vyhodnocování veškerých smluvních rizik (náklady, kvalita, termíny) a procesních rizik (kritické výrobní procesy) a dokumentování opatření přijatých ke snížení rizik.
- (3) Jako nástroje preventivních opatření zákazník doporučuje využít jednu z následujících metod - Ishikawa diagram, metoda 5x Proč nebo metodu řízení výrobních rizik FMEA.

## 12. Změnové/odchylkové řízení

- (1) Dodavatel musí mít zaveden systém pro řízení změn, tj. systém činností při navrhování, projednávání a schvalování nebo zamítnutí návrhů změn platné technické dokumentace.
- (2) Zákazník vyžaduje nutný souhlas se všemi návrhy změn navrženými/provedenými v rámci změnového řízení dodavatele - viz. bod (1) .
- (3) V případě přerušení objednávky musí dodavatel po dobu přezkoumání změny zastavit sériovou výrobu až do doby odsouhlasení změny zákazníkem.
- (4) Po dodavateli je při změnovém řízení požadováno použít předepsaný formulář zákazníkem (dokument Žádost o konstrukční změnu /odchylku)



- (5) Celý postup kroků změnové řízení musí být zaznamenán a zákazníkovi musí být umožněno zpětně nahlédnout do požadovaných záznamů změnového řízení.

### **13. Řízení zastaralých dílů**

- (1) Dodavatel je povinen zavést proces předcházení, předvídání a řešení zastaralých dílů.  
(2) Dodavatel je povinen o těchto zastaralých dílech informovat zákazníka.

### **14. Řízení auditů**

- (1) V případě požadavku zákazníka vyplývá dodavateli povinnost umožnit zákazníkovi provedení externího auditu v prostorách dodavatele, případně spoluúčast na interním auditu.  
(2) Dodavatel umožní zákazníkovi přístup do jeho výrobních prostor, pracovišť kontrol, skladů a přílehlých úseků a také nahlížení do dokumentů, které se týkají kvality dodávaných produktů.  
(3) Dodavatel je povinen realizovat a dokladovat nápravná a preventivní opatření vyplývající z výsledků prováděných auditů.  
(4) V případě, že by se vyskytly problémy s kvalitou, poskytne dodavatel možnost provedení auditu u jeho subdodavatelů.

### **15. Řízení a kalibrace měřidel a nářadí**

- (1) Systém řízení a kalibrace měřidel a nářadí dodavatel musí odpovídat normě ISO 10012.  
(2) Dodavatel musí zajistit způsobilost používaných měřících a kalibrovacích přístrojů a nářadí. Pravidelné ověřování způsobilosti musí být dokladováno.  
(3) Zákazník má v případě jeho požadavku provádět ověření způsobilosti kontrolních strojů a zařízení přímo v prostorách dodavatele. Současně může zákazníkovi předepsat dodavateli měřidla a nářadí vlastní.

### **16. Řízení technické infrastruktury**

- (1) V případě poskytnutí majetku (výrobních zařízení a strojů, zkušebních a testovacích zařízení, apod.) je dodavatel povinen zajistit:
- Seznam majetku (zařízení, vybavení) poskytnutého dodavateli zákazníkem + označení majetku poskytnutého zákazníkem
  - Odpovídající pojištění pro majetek a provozní vybavení poskytnuté zákazníkem dodavateli
  - Profesionální ochranu a skladování materiálu a majetku poskytnutého dodavateli zákazníkem
  - Odsouhlasení zákazníka k vyřazení poskytnutého majetku

### **17. Životní prostředí a bezpečnost**

- (1) Dodavatel se zavazuje, že bude dodržovat všechna zákonná ustanovení, která se týkají ochrany životního prostředí, ochrany zdraví a bezpečnosti práce a že bude prostřednictvím náležité organizace ochrany životního prostředí a náležité provozní ochrany životního prostředí udržovat minimální vliv na člověka a životní prostředí.  
(2) Dodavateli je doporučeno zavedení a další rozvíjení systému řízení ochrany životního prostředí (EMS) podle ISO 14001.

**18. Prováděné změny**

Evidenci prováděných změn:	
1.	
2.	
3.	
4.	

**19. Kontaktní osoby**

Obchodní úsek		
	Dodavatel	Ray Service, a.s.
Jméno a příjmení:		
Funkce:		
Telefon:		
Email:		
Technický úsek		
	Dodavatel	Ray Service, a.s.
Jméno a příjmení:		
Funkce:		
Telefon:		
Email:		
Úsek zajištění kvality		
	Dodavatel	Ray Service, a.s.
Jméno a příjmení:		
Funkce:		
Telefon:		
Email:		

**Za Dodavatele:**

Jméno:

Funkce:

Datum: .....

Podpis: .....

**Za Ray Service, a. s.**

Jméno:

Funkce:

Datum: .....

Podpis: .....