

TQ-I781-D-pl

Ogólne Warunki Zamówienia

Poradnik Partnera Biznesowego

Dokument stanowi własność spółki voestalpine Signaling Poland i jest objęty prawem autorskim. Wszelkie prawa zastrzeżone, wliczając w to prawa odnoszące się do patentów lub zarejestrowanych wzorów użytkowych. Wszelkiego rodzaju powielanie lub przedruk, także we fragmentach, jak również reprodukcja ilustracji, także w zmienionej postaci, są dozwolone wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody producenta. Wszystkie teksty, rysunki i wskazówki zawarte w dokumencie zostały zaktualizowane zgodnie ze stanem obowiązującym w dniu druku lub zapisu do pliku PDF.

Poradnik Partnera Biznesowego	
Ogólne Warunki Zamówienia	
Nazwa pliku	TQ-I781-C-pl Ogólne Warunki Zamówienia.docx
Data rejestracji	2021-10-29
Aktualna wersja została:	
Przygotowana przez	Piotr Pek
Sprawdzona przez	Anna Kanka
Zatwierdzona przez	Mariusz Ossowski

Rejestr zmian

Zmiana	Data	Treść		
D	2025-03-10	Zmiana zapisów dot. aktualnej wersji normy ISO 22163. Dodanie informacji dot. zarządzania energią.		
C	2023-10-09	Aktualizacja wymagań.		
B	2023-05-17	Zmiana formatu dokumentu oraz uzupełnienie Załącznika nr 2 o aspekty BHP.		
A	2022-10-17	Zmiana formatu dokumentu bez zmian merytorycznych		
-	2021-09-10	Wersja pierwotna dokumentu.		
		Przygotowana przez Piotr Pek	Sprawdzona przez Mariusz Ossowski	Zatwierdzona przez Piotr Pek / Mariusz Ossowski

Spis treści

REJESTR ZMIAN	2
SPIS TREŚCI	3
1. Cel	4
2. Założenia.....	4
3. Profil firmy voestalpine Signaling Poland Sp. z o. o.....	4
4. Etyka współpracy dla Partnerów Biznesowych.....	4
5. Definicje	5
6. Zintegrowany System Zarządzania	6
7. Kryteria wyboru dostawcy.....	6
8. Zapytanie ofertowe.....	6
9. Zamówienie.....	7
10. Materiał dostarczany i powierzony	8
11. Sposób pakowania.....	8
12. Oznaczenia paczek i dostaw	9
13. Transport.....	9
14. Fakturowanie i płatności	10
15. Certyfikaty i atesty	10
16. Komunikacja.....	10
17. Zarządzanie zmianą	11
18. Gwarancja	11
19. Kontrola pierwszej sztuki – FAI (z ang. <i>First Article Inspection</i>)	12
20. Kontrola jakości.....	12
20.1. Kontrola jakości dla EMS.....	12
21. Proces reklamacji.....	13
22. Ocena dostawcy	13
23. Siła wyższa	13
24. Procesy specjalne	14
25. Spis załączników	14
26. Dokumenty powiązane	14
ZAŁĄCZNIK 1	15
ZAŁĄCZNIK 2	17

1. Cel

Niniejsze Ogólne Warunki Zamówienia stanowią zbiór zasad oraz procedur, których akceptacji i realizacji przez Partnerów Biznesowych oczekuje voestalpine Signaling Poland Sp. z o.o. jednocześnie zobowiązując się do ich przestrzegania.

2. Założenia

Ogólne Warunki Zamówienia dotyczą zakupów towarów oraz usług dostarczanych i świadczonych voestalpine Signaling Poland Sp. z o.o. Odnoszą się do każdego etapu współpracy, gdzie zachodzi relacja B2B (ang. *business-to-business*). Niniejszy dokument obowiązuje przy każdym zamówieniu. Inne postanowienia wyłączające lub ograniczające muszą zostać sporządzone pisemnie pod rygorem nieważności.

3. Profil firmy voestalpine Signaling Poland Sp. z o. o.

voestalpine Signaling Poland Sp. z o. o. zajmuje się produkcją, integracją, instalacją i serwisem urządzeń i systemów służących poprawie efektywności oraz bezpieczeństwa transportu kolejowego. *voestalpine Signaling Poland Sp. z o. o.* jest firmą inżynierską, nastawioną na stały rozwój, postęp techniczny i organizacyjny, innowacyjność, realizowaną w stałym i bliskim kontakcie z klientem i jego potrzebami. Firma współpracuje z wieloma ośrodkami naukowymi i instytucjami badawczymi, a także bierze czynny udział w konferencjach naukowych i publikuje swoje rozwiązania problemów technicznych i naukowych. Początki naszej działalności to rok 1990, kiedy to w wyniku prywatyzacji Pracowni Diagnostyki Kolejowej Instytutu Elektrotechniki Morskiej i Przemysłowej Politechniki Gdańskiej powstała firma TENS.

W obszarach naszych zainteresowań znajdują się:

- systemy liczenia osi,
- systemy wykrywania stanów awaryjnych taboru podczas jazdy,
- systemy wsparcia produkcji, utrzymania i remontów taboru kolejowego,
- systemy automatycznego sterowanie rozrządem wagonów kolejowych,
- kolejowa technika rozjazdowa.

4. Etyka współpracy dla Partnerów Biznesowych

1. Partner Biznesowy jest zobowiązany do przestrzegania ustaw w ramach obowiązującego systemu prawnego. Zobowiązuje się także do respektowania wolności konkurencji, w tym międzynarodowych przepisów antymonopolowych.

2. Partner Biznesowy zobowiązuje się do zapoznania i stosowania do wymagań Kodeksu Postępowania Partnerów Biznesowych voestalpine AG
3. Partner Biznesowy zobowiązuje się do nietolerowania wszelkich form korupcji wobec pracowników i bliskich pracowników voestalpine Signaling Poland Sp. z o.o.
4. Ponadto na Partnerze Biznesowym spoczywa odpowiedzialność za bezpieczeństwo i zdrowie swoich pracowników.

Więcej informacji o etyce współpracy jest zawartych w kodeksie zamieszczonym pod następującym linkiem:

<https://www.voestalpine.com/group/en/group/compliance/code-of-conduct-for-voestalpine-business-partners/>

5. Definicje

OWZ – Ogólne Warunki Zamówienia – poradnik Partnera Biznesowego voestalpine Signaling Poland Sp. z o.o.; dokument regulujący prawa i obowiązki stron,

voestalpine – voestalpine Signaling Poland Sp. z o.o.,

Dostawca – wszyscy Partnerzy Biznesowi dostarczający towar lub usługi do voestalpine Signaling Poland,

Dostawca kwalifikowany – wybrani ze względu na krytyczność dla łańcucha dostaw Partnerzy Biznesowi dostarczający towar lub usługi do voestalpine Signaling Poland,

Zamówienie – oświadczenie woli składane przez voestalpine Signaling Poland w celu otrzymania towaru lub usługi, zawierające podstawowe informacje takie jak: numer oferty, numer zamówienia, cenę, ilość, miejsce i warunki dostawy,

Oferta – w rozumieniu kodeksu cywilnego stanowi oświadczenie woli zawarcia umowy pomiędzy dostawcą a voestalpine Signaling Poland; pożądana ważność oferty wynosi minimum 6 miesięcy,

Prognoza zamówień – przewidywany popyt na towar lub usługę; nie jest zobowiązaniem do zakupu,

Zamówienia ramowe – deklaracja zakupu towaru w określonym czasie rozłożona na partie,

Komponent dedykowany – komponent wykonany na podstawie dokumentacji, specyfikacji lub voestalpine Signaling Poland – CDIH (commercial designed in-house),

Komponent katalogowy – komponent wytwarzany wg dokumentacji, specyfikacji, norm branżowych producenta ogólnodostępny na rynku - COTS (commercial off-the-shelf).

6. Zintegrowany System Zarządzania

Firmie voestalpine Signaling Poland zależy na spełnieniu wymagań klienta, w związku z czym posiada wdrożony system zarządzania zgodny z ISO 22163:2023 i zachęca swoich dostawców do uzyskania certyfikatu.

Posiadane certyfikaty ISO 22163, ISO 9001, ISO45001, ISO 14001, ISO 27001 i ISO 50001 są czynnikami podczas wyboru dostawcy. Oczekujemy od dostawców ciągłego doskonalenia, w tym także wdrażania wyżej wymienionych norm oraz rozwoju współpracy z voestalpine Signaling Poland.

7. Kryteria wyboru dostawcy

Przed przystąpieniem do współpracy voestalpine Signaling Poland może przesłać formularz samooceny dostawcy w celu weryfikacji firmy. Po analizie może być wymagany dodatkowy audyt u dostawcy, a następnie jest wysyłany raport z procentową oceną firmy, uwagami i obszarami wymagającymi poprawy.

voestalpine Signaling Poland zachowuje poufność informacji oraz danych wobec swoich klientów i dostawców, zatem tego samego oczekuje w zamian. Dostawca jest zobowiązany do zachowania poufności informacji i danych, które są wymieniane pomiędzy firmami. Dodatkowo może zostać poproszony o podpisanie umowy o zachowaniu poufności NDA (ang. *non-disclosure agreement*). Niepodpisanie dokumentu skutkuje nierozpoczęciem lub zaprzestaniem rozwoju współpracy.

Wiarygodność dostawcy jest sprawdzana pod kątem prawno-podatkowym. Niespełnienie wymagań skutkuje zaprzestaniem współpracy do chwili ich spełnienia.

Od każdego dostawcy wymaga się, aby pracownicy posiadali odpowiednie szkolenia i umiejętności niezbędne na stanowisku pracy, na którym pracują. Kwalifikacje te mogą być sprawdzane przez voestalpine Signaling Poland podczas audytów.

voestalpine Signaling Poland, po wcześniejszym uzgodnieniu, ma prawo dostępu do siedziby dostawcy w celu przeprowadzenia audytu. Dodatkowo takie samo prawo mają klienci oraz inne strony zainteresowane, współpracujące z voestalpine Signaling Poland.

8. Zapytanie ofertowe

Zapytania ofertowe są kierowane co do zasady do kwalifikowanych dostawców, którzy zostali pozytywnie ocenieni przez voestalpine Signaling Poland. Jeżeli oferty nie są satysfakcjonujące następuje etap zbierania ofert od pozostałych dostawców, którzy muszą przejść etap weryfikacji przed przystąpieniem do zamówienia.

9. Zamówienie

Zamówienie jest wysyłane do dostawcy drogą elektroniczną. Jednocześnie jest ono rejestrowane w systemie SAP. W dokumencie znajdują się najważniejsze informacje w tym numer oferty, cena, jednostka miary, waluta etc. Podstawowym obowiązkiem dostawcy jest sprawdzenie numeru producenta (z ang. *manufacturing part number*), ceny, warunków płatności, adresu oraz daty dostawy. W przypadku wykrycia niezgodności należy niezwłocznie powiadomić voestalpine Signaling Poland.

Ceny są ustalane pisemnie i nie podlegają zmianom w trakcie trwania zamówienia. Ewentualna zmiana może nastąpić jako skutek istotnych zmian w projekcie przez voestalpine Signaling Poland w trakcie trwania zlecenia lub na skutek przyśpieszenia na wniosek voestalpine Signaling Poland terminu dostaw w stosunku do założeń z zamówienia.

Dostawca ma obowiązek potwierdzić zamówienie w formie elektronicznej w terminie do 48 godzin od otrzymania zamówienia. Firma voestalpine Signaling Poland zastrzega sobie prawo do anulowania w formie pisemnej zamówienia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku:

- braku potwierdzenia zamówienia przez dostawcę,
- gdy dostawca nie będzie mógł zrealizować zamówienia z winy leżącej po jego stronie we wskazanym terminie, ilości lub specyfikacji,
- braku możliwości realizacji zamówienia w terminie potwierdzonym przez dostawcę.

Zamówienie nie może być przeniesione na osoby trzecie bez zgody voestalpine Signaling Poland. Dostawca zobowiązuje się do poinformowania voestalpine Signaling Poland o braku możliwości realizacji zamówienia na wskazanych w zamówieniu warunkach. W szczególności dotyczy to wszelkich zmian dotyczących terminów dostawy.

Wszelkie koszty niezgodności zamówienia ponosi dostawca. Są to koszty wynikające z nadmiarowej lub niedomiarowej wysyłki, opóźnienia lub przyśpieszenia dostawy oraz zatrzymania produkcji voestalpine Signaling Poland. W przypadku poniesienia przez voestalpine Signaling Poland dodatkowych kosztów wynikających z niezgodnej z zamówieniem dostawy voestalpine Signaling Poland przysługuje wobec dostawcy roszczenie regresowe o ich zwrot.

Zamówienie uważa się za zrealizowane, gdy towar dostarczony terminowo do wskazanego w zamówieniu miejsca spełnia wymagania jakościowe i ilościowe oraz pozostałe warunki określone w zamówieniu.

W przypadku wątpliwości dotyczących zamówienia dostawca jest zobowiązany do niezwłocznego kontaktu z voestalpine Signaling Poland. Dostawca powinien zwrócić uwagę, iż data dostawy

oznacza datę otrzymania materiału lub realizacji usługi w firmie voestalpine Signaling Poland. Data dostawy nie oznacza daty wysyłki towaru. Wszelkie rozbieżności w ilości dostarczanego towaru powinny być uzgodnione z voestalpine Signaling Poland przed dostawą, nadmiarowy towar nie będzie przyjmowany, a mniejsza ilość niż w zamówieniu będzie musiała zostać uzupełniona. Nieautoryzowane dostawy, czyli niewynikające z zamówienia będą zwracane do dostawcy na jego koszt.

10. Materiał dostarczany i powierzony

Towar dostarczany do voestalpine Signaling Poland powinien mieć datę ważności minimum 12 miesięcy od daty dostawy. Jeżeli specyfika substancji wymaga krótszego terminu ważności to informacja powinna być zawarta w ofercie zakupu.

Dostawca powinien posiadać proces pozwalający zidentyfikować numer partii produkcyjnej, datę produkcji oraz materiały użyte w procesie produkcyjnym wraz z ich pochodzeniem, dotyczy to zwłaszcza dostawców EMS (z ang. *Electronics Manufacturing Services*).

Preferowanym sposobem współpracy jest praca na materiale zapewnianym przez dostawcę, jednak akceptowalną formą jest także praca na materiale powierzonym przez voestalpine Signaling Poland. Wraz z przekazaną partią materiału dostarczane są dokumenty do dostawy, które są dowodem przyjęcia na stan materiału powierzonego przez dostawcę. W przypadku wykrycia niezgodności dostawca ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia. Po 48 godzinach od dostawy przyjmuje się, że towar jest w 100% zgodny z notą dostawy.

Materiał powierzony jest własnością firmy voestalpine Signaling Poland, a odpowiedzialność za magazynowanie i jakość zostaje scedowana na dostawcę. Dostawca każdorazowo musi przeanalizować czy dostarczona partia materiału jest wystarczająca do realizacji zamówienia. Braki w materiale mogą być uzupełniane są przez dostawcę na jego koszt w uzgodnieniu z voestalpine Signaling Poland.

11. Sposób pakowania

Materiały użyte do pakowania nie mogą być zanieczyszczone oraz posiadać wcześniejszych oznaczeń. Dokumenty powinny być umieszczone na zewnątrz paczki w kopercie wysyłkowej.

Towar czuły na wyładowanie elektrostatyczne ESD (z ang. *Electrostatic sensitive device*) powinien być odpowiednio zabezpieczony zgodnie z normą IEC61340-5-1.

Dostawca jest odpowiedzialny za szkody wynikające z uszkodzeń towaru spowodowane niewłaściwym opakowaniem lub brakiem odpowiednich zabezpieczeń podczas transportu.

12. Oznaczenia paczek i dostaw

Dokument dostawy winien zawierać numer zamówienia, index voestalpine Signaling Poland, kod producenta (MPN z ang. *manufacturer part number*), opis, ilość wraz z jednostką miary oraz imię i nazwisko osoby zamawiającej. Pożądanymi informacjami, które można dodatkowo zawrzeć są: waga, numer przesyłki oraz kraj pochodzenia. Dobrą praktyką jest dostarczanie faktury w dniu otrzymania towaru. Obowiązkiem dostawcy jest wysłanie numeru listu przewozowego przesyłki do działu zaopatrzenia przed dniem planowanej dostawy do voestalpine Signaling Poland.

Firma voestalpine Signaling Poland posiada dwie lokalizacje:

- 83-034 Trąbki Wielkie, ul. Gdańska 31 oraz
- 81-859 Sopot, ul. Jana z Kolna 26C,

a tym samym miejsce dostawy, które każdorazowo podlega doprecyzowaniu w zamówieniu.

Zamawiane komplety towarów, które są zmontowane lub zapakowane w jedno opakowanie powinny widnieć jako jedna pozycja na fakturze i WZ. Natomiast jeżeli w zamówionym komplecie poszczególne pozycje są pakowane osobno to powinny zostać wyszczególnione na dokumencie WZ, a na fakturze powinna widnieć jedna pozycja.

Towar dostarczany do voestalpine Signaling Poland z błędnymi oznaczeniami może zostać zareklamowany. Częste niezgodności i brak poprawy oznaczeń może skutkować obciążeniem dostawcy kosztami jakie ponosi voestalpine Signaling Poland na identyfikację towaru.

13. Transport

Partnerzy handlowi świadczące usługi transportowe przed podjęciem załadunku powinni ocenić jakość opakowania. Jeżeli wystąpią niezgodności, swoje uwagi należy zgłosić nadawcy. Powinien zostać sporządzony protokół, a dział zakupów i logistyki voestalpine Signaling Poland powinien zostać o tym niezwłocznie poinformowany. W przypadku, gdy nie zostanie sporządzony protokół, a voestalpine Signaling Poland nie zostanie poinformowane, przyjmuje się, że opakowanie zostało uszkodzone podczas transportu, za co odpowiedzialność ponosi spedytor. Powyższe wymagania dotyczą towaru wysyłanego do voestalpine Signaling Poland jak i klienta końcowego.

14. Fakturowanie i płatności

Firma voestalpine oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT oraz że jest upoważniona do otrzymywania faktur VAT. Zobowiązuje się dokonywać płatności w ustalonym przez strony terminie, określonym na właściwie wystawionym (w szczególności zgodnym z dostawą oraz warunkami wskazanymi w zamówieniu) oryginale faktury VAT.

Preferowaną metodą dostarczania faktur do voestalpine Signaling Poland jest droga elektroniczna na adres mailowy: faktury@voestalpine.com.

Zamówienie voestalpine Signaling Poland opatrzone jest adnotacją o preferowanej formie dostarczenia faktury, co należy interpretować jako oświadczenie woli. Zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2004 Nr 54 poz. 535) nie ma obowiązku sporządzania oświadczenia w wersji papierowej. Jeżeli dostawca wymaga zgody voestalpine Signaling Poland na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną to jego obowiązkiem jest wystąpienie o udzielenie takiej akceptacji.

Faktura winna zawierać podstawowe informacje takie jak numer zamówienia, index voestalpine Signaling Poland, kod producenta (MPN), opis, ilość wraz z jednostką miary.

15. Certyfikaty i atesty

Dostawca zobowiązany jest dostarczyć wymagane prawem oraz wskazane w zamówieniu certyfikaty lub atesty materiałowe stwierdzające zgodność dostarczonego towaru z zamówieniem, oczekiwanymi parametrami jakościowymi oraz wymaganymi przepisami prawa. Partner handlowy dostarczający substancje chemiczne musi zagwarantować opisy w języku polskim oraz na bieżąco przysyłać aktualne karty charakterystyk (MSDS).

16. Komunikacja

Strony informują się o wszelkich zdarzeniach mających jakikolwiek wpływ na realizowane zlecenie. W szczególności dotyczy to zdarzeń mogących mieć wpływ na terminy, koszty i jakość produktu. Informacje przesyłane pocztą elektroniczną muszą zostać potwierdzone przez stronę odbierającą. Strony są zobowiązane do upewnienia się, że treść przekazywanych informacji jest poprawnie interpretowana. Ustalenia poczynione w drodze wymiany e-maili traktowane są na równi z formą pisemną, z wyłączeniem zmian dotyczących niniejszych OWZ.

17. Zarządzanie zmianą

W przypadku dostaw materiałów dedykowanych według projektów voestalpine Signaling Poland niedopuszczalne jest dokonywanie zmian w dostarczanych towarach lub usługach bez zatwierdzenia voestalpine Signaling Poland. Dostawca jest zobowiązany informować i wносить o zatwierdzenie zmiany jak np.:

- zmiana w zestawieniu materiałowym BOM (z ang. Bill of Materials),
- zmiana składu chemicznego,
- zmiana miejsca produkcji,
- przekazanie produkcji do strony trzeciej, podwykonawstwo,
- zmiana w procesie produkcji,
- zmiana narzędzia lub jego modyfikacja,
- koniec życia produktu,
- zmiana konstrukcyjna.

Wszelkie odstępstwa oraz zmiany muszą być rejestrowane i identyfikowalne u dostawcy.

Dodatkowo nie dopuszcza się, bez zgody voestalpine Signaling Poland, podzlecenia produkcji do innych dostawców. W przypadku, gdy taka zgoda zostanie otrzymana, niezbędne jest przekazanie do tej firmy wymagań voestalpine Signaling Poland.

18. Gwarancja

Data dostawy/odbioru jest początkiem czasu ograniczonej gwarancji. Standardowy czas gwarancji wynosi 24 miesiące lub wg indywidualnych ustaleń na piśmie. Ograniczenie dotyczy komponentów wchodzących w skład modułu, na które ich producent lub dystrybutor udziela gwarancji krótszej niż 24 miesiące lub ogranicza ją w specyficznych warunkach pracy (np. wilgotności czy temperatury). Dobór odpowiednich komponentów (MPN) leży po stronie voestalpine Signaling Poland, chyba że osoby decyzyjne stron ustalą inaczej na piśmie.

Zobowiązania posprzedażowe dostawcy, w szczególności odpowiedzialność za wady ujawnione w trakcie eksploatacji, usterki, przestoje wynikające z błędów na etapie produkcji, które ujawnią się w trakcie eksploatacji produktów, za które odpowiada dostawca, podlegają procesowi reklamacji. W jego wyniku sporządzony zostaje Protokół Reklamacji, który zawiera wynik dokonanej kontroli, listę wad lub usterek oraz ustalony przez strony termin ich usunięcia. Protokół Reklamacji zawiera numer zamówienia od dostawcy, numery seryjne reklamowanych modułów, krótki opis wady, sugestię sposobu zadośćuczynienia w przypadku jej uznania (zwrot kosztów/naprawa/ponowne wykonanie) oraz ustalony termin dostarczenia towarów wolnych od wad.

19. Kontrola pierwszej sztuki – FAI (z ang. *First Article Inspection*)

W celu zapewnienia prawidłowego poziomu jakości w voestalpine Signaling Poland funkcjonuje dokument opisujący wymagania dla dostawców odnośnie kontroli pierwszej sztuki wg TQ-1730.

Dostawca jest zobowiązany do wykonania raportu pierwszej sztuki (FAI). Szczegółowe wymagania są przekazywane wraz z pierwszym zamówieniem. W trakcie współpracy dostawca może zostać poproszony o sporządzenie raportu FAI potwierdzającego zgodność z wymaganiami voestalpine Signaling Poland.

20. Kontrola jakości

W przypadku wykrycia niezgodności dostawy z zamówieniem (podczas kontroli jakości przy odbiorze lub w każdym innym momencie), w szczególności wykrycia wady towaru, voestalpine Signaling Poland niezwłocznie wystąpi do dostawcy z reklamacją na zasadach ogólnych przewidzianych prawem lub innych zasadach uzgodnionych obustronnie w formie pisemnej. W przypadku stwierdzenia dostawy towaru niezgodnego z zamówieniem lub stwierdzonej wady towaru, voestalpine Signaling Poland ma prawo wstrzymać płatność za w/w towar do momentu ustalenia sposobu rozwiązania reklamacji wspólnie przez dostawcę i voestalpine Signaling Poland. Dostawca bierze odpowiedzialność za ewentualne naruszenia (poprzez realizację swoich usług i dostaw lub przez zastosowanie zakupionych u innych podmiotów towarów i usług) praw osób trzecich.

20.1. Kontrola jakości dla EMS

Dostawca pakietów elektronicznych zobowiązany jest do dostarczenia części elektrycznych w jakości oczekiwanej przez voestalpine Signaling Poland i zgodnej z normami: IPC-WHMA-A-620, IPC-7711, IPC-7721, IPC-A-610, w klasie 2 jeżeli nie wyspecyfikowano inaczej.

Standardy jakościowe są przedmiotem uzgodnień przez strony, a zatwierdzone wzorce jakości obowiązują każdą partię produktów zamówionych. Dodatkowe oczekiwania voestalpine odnośnie jakości, muszą być przedstawione na piśmie przed złożeniem zamówienia lub na zamówieniu. Odstępstwa od normy mogą być przyczyną zmiany cen.

voestalpine Signaling Poland zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia wszelkich ekspertyz i badań, prowadzących do sprawdzenia zgodności projektowanych parametrów technicznych dostarczanych rzeczy. W wypadku niespełnienia wymaganych parametrów, koszty przeprowadzenia ekspertyz i badań dostawca zwróci voestalpine Signaling Poland w terminie 7 dni od dnia wezwania.

21. Proces reklamacji

W przypadku wystąpienia niezgodności voestalpine Signaling Poland poinformuje dostawcę o wykrytym problemie. Dostawca jest zobowiązany niezwłocznie podjąć kroki w celu zabezpieczenia produkcji i wysyłek voestalpine Signaling Poland. Wszelkie koszty złej jakości związane z materiałem lub niezgodną usługą mogą być cedowane na dostawcę. Są to m. in.: koszty nadgodzin, napraw, przesyłek i transportu, koszty obsługi reklamacji, kontroli jakości.

Dostawca jest zobowiązany w terminie 3 dni odebrać niezgodny materiał. W przeciwnym razie zostanie on odesłany do adresata i zostaną doliczone stosowne koszty postępowania reklamacyjnego. Koszt transportu towaru reklamowanego ponosi dostawca. Czas przewidziany na zamknięcie reklamacji wynosi 14 dni od chwili zgłoszenia do zakończenia rozliczeń finansowych.

Rozpoczęty proces reklamacyjny nie wstrzymuje płatności faktury, z wyjątkiem gdy w treści zgłoszenia reklamacyjnego ustalono inaczej.

W przypadku podejrzenia wysłania niezgodnego towaru lub świadczeniu niezgodnej usługi dostawca powinien niezwłocznie poinformować drogą mailową voestalpine Signaling Poland.

Możliwe jest warunkowe dopuszczenie reklamowanego towaru. W takim przypadku sporządzane jest zgłoszenie reklamacyjne, które ma na celu poinformowanie dostawcy o zaistniałej sytuacji. Wymagane jest by zostały wprowadzone działania korygujące zagadnienia.

W zależności od ważności, uciążliwości reklamacji dostawca może zostać poproszony o analizę 8D lub 5WHY i wdrożenie działań korygujących. Powtarzające się problemy jakościowe, brak akcji korygujących ze strony dostawcy są rozumiane jako brak chęci do rozwoju współpracy. Może to być przyczyną usunięcia dostawcy z listy kwalifikowanych dostawców i zaprzestania współpracy.

22. Ocena dostawcy

Firma voestalpine Signaling Poland kładzie nacisk na ciągłe doskonalenie dostawców, w tym także procesów zachodzących podczas współpracy. Ocena dostawcy kwalifikowanego odbywa się raz do roku. Mile widziane są referencje z projektów lub usług wcześniej realizowanych przez dostawcę. voestalpine Signaling Poland oczekuje, że dostawca wykaże się proaktywnością, dzięki czemu współpraca będzie się rozwijać. Bierna postawa dostawcy wyklucza współpracę.

23. Siła wyższa

Dostawca i voestalpine Signaling Poland mają prawo do zawieszenia wykonania swoich zobowiązań wynikających z zamówienia jeżeli wykonanie jest niemożliwe do zrealizowania z powodu wystąpienia

siły wyższej. Strona powołująca się na działanie siły wyższej poinformuje w formie pisemnej bez zbędnej zwłoki o wystąpieniu takiej okoliczności drugą stronę. W kwestiach spornych strony deklarują polubowne rozstrzygnięcie sporu, a w przypadku braku porozumienia, ewentualne spory będzie rozstrzygał Sąd właściwy dla miejsca siedziby voestalpine Signaling Poland.

24. Procesy specjalne

W przypadku występowania u kontrahenta procesów specjalnych, voestalpine Signaling Poland rości sobie prawo do ich zatwierdzania oraz audytowania kontrahentów pod kątem ich poprawności.

25. Spis załączników

- [1] Załącznik 1. Poziomy wymagań wobec dostawców
- [2] Załącznik 2. Wymagania dla firm świadczących usług na terenie voestalpine Signaling Poland

26. Dokumenty powiązane

- [3] Kodeksu Postępowania Partnerów Biznesowych voestalpine AG

<https://www.voestalpine.com/group/en/group/compliance/code-of-conduct-for-voestalpine-business-partners/>

Załącznik 1

Partner Biznesowy voestalpine	Wymagania środowiskowe	Wymagania energetyczne	Wymagania do opakowań	Wymagania systemu BHP	Wymagania systemu bezpieczeństwa informacji	Wymagania systemu jakości	Wymagania BCM
Dystrybutorzy produktów katalogowych (COTS)	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 14001.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 50001.	Oczekiwane opakowania przeznaczone do recyklingu.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 45001.	Brak.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 9001.	Brak.
Producenci EMS	Oczekiwany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 14001 lub wymagane posiadanie niezbędnych decyzji środowiskowych*	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 50001.	Oczekiwane opakowania zwrotne lub opakowania przeznaczone do recyklingu.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 45001.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 27001. Wymagana umowa NDA z voestalpine Signaling Poland.	Wymagany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 9001. Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 22163.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 23001.
Elementów mechanicznych	Oczekiwany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 14001 lub wymagane posiadanie niezbędnych decyzji środowiskowych*	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 50001.	Oczekiwane opakowania papierowe i tekturowe (w przypadku materiałów metalowych). Oczekiwane opakowania przeznaczone	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 45001.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 27001. Wymagana umowa NDA z voestalpine Signaling Poland.	Wymagany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 9001. Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO/TS 22163.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 23001.

			do recydingu (w przypadku materiałów z tworzyw sztucznych).				
Usług związanych z chemią (np. malowanie)	Oczekiwany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 14001 lub wymagane posiadanie niezbędnych decyzji środowiskowych*	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 50001.	Oczekiwane opakowania zwrotne lub opakowania przeznaczone do recydingu.	Oczekiwany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 45001.	Brak.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 9001.	Brak.
Administracyjni, zajmujący się utrzymaniem budynku i świadczący usługi na terenie firmy- opisane w załączniku 2	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 14001.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 50001.	Brak.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 45001.	Brak.	Rekomendowany wdrożony i certyfikowany system zgodny z ISO 9001.	Brak.

Poziomy wymagań wobec dostawców:

1. Rekomendowane (brane pod uwagę podczas oceny dostawców i audytów)
2. Oczekiwane (brane pod uwagę podczas oceny dostawców i audytów, brak może stanowić decyzję o nie podjęciu / nie kontynuowaniu współpracy)
3. Wymagane (brane pod uwagę podczas oceny dostawców i audytów, jest to wymaganie zero-jedynkowe do współpracy / odstępstwo wymaga uzasadnienia)

* Zgodnie z Ustawą z dnia 3 października 2008r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz ocenach oddziaływania na środowisko oraz Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 26 września 2019 r. w sprawie przedsięwzięć mogących znacząco oddziaływać na środowisko.

Załącznik 2

Dodatkowe wymagania dla Partnerów Biznesowych voestalpine świadczących usługi na terenie firmy:

- dostawca oświadcza, że w swojej działalności przestrzega i spełnia wymagania prawne związane z ochroną środowiska, które jej dotyczą,
- dostawca zobowiązuje się do wykonywania prac w sposób odpowiedzialny, zapobiegając różnego typu emisjom do środowiska, ograniczania do minimum negatywnego oddziaływania na środowisko w ramach świadczonych usług. Posiada właściwy sprzęt i narzędzia w dobrym stanie technicznym oraz akredytacje, kwalifikacje i uprawnienia, jeśli są wymagane,
- dostawca zobowiązuje się posiadać odpowiedniego rodzaju zestawy sorbentów i sprzętu do zapobiegania wyciekom i usuwania ich skutków w razie wykonywania prac z użyciem substancji chemicznych oraz gdy pracuje na instalacjach, w których mogą znajdować się oleje, substancje chemiczne, ścieki (tace, ograniczniki wycieków, korki, pojemniki),
- w przypadku stworzenia zdarzenia środowiskowego (zanieczyszczenia środowiska) wykonawca ma obowiązek zapobiec jego rozprzestrzenianiu się, a substancje wyemitowane w sposób niekontrolowany do środowiska muszą być natychmiast zabezpieczone i zebrane przez wykonawcę za wiedzą i według wytycznych zakładowych pracowników BHP. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie bezpośrednio, pośrednio lub powstałe po pewnym czasie następstwa zdarzeń środowiskowych, które postawiły za jego przyczyną,
- wykonawca zobowiązuje się do segregacji odpadów powstałych w trakcie wykonywanych usług remontowych, konserwacyjnych, serwisowych, inwestycyjno-budowlanych, rozbiórkowych, demontażowych, montażowych, sprzątkania i czyszczenia,
- wszelkie powstałe odpady stałe i płynne muszą być gromadzone w sposób wykluczający możliwość zanieczyszczenia gleby i wód podziemnych,
- wykonawca jest zobowiązany posiadać pojemniki na wytwarzane odpady o wielkości dostosowanej do ich rodzaju i ilości. Pojemnik powinien być ustawiony we wskazanym przez zleceniodawcę miejscu, opisany i oznakowany. a wytworzone odpady wywieźć i zagospodarować w sposób zgodny z przepisami ustawy o odpadach,
- wykonawca jest zobowiązany przedłożyć, na żądanie Zlecającego, dowód przekazania wywiezionych odpadów do firm zajmujących się ich przetwarzaniem – karta przekazania odpadów, faktura, oświadczenie lub odpowiednie zapisy w systemie BDO,

- usuwanie gromadzonych odpadów powstałych w ramach świadczonych usług musi być prowadzone na bieżąco, w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami i na koszt Wykonawcy, na podstawie umowy z ich uprawnionym odbiorcą odpadów,
- dostawca zobowiązuje się do wykorzystywania infrastruktury z poszanowaniem zużycia energii (tj. np. stosować energooszczędne narzędzia, nie zostawiać włączonych urządzeń/światła, gdy nie jest to konieczne)
- wszelkie odstępstwa od powyższych zasad powinny być zapisane w umowie o świadczeniu danej usługi,
- przestrzeganie powyższych zasad może być przedmiotem kontroli i audytów ze strony Zlecającego,
- w razie wykonywania prac na instalacjach Wykonawca jest zobowiązany do przedłożenia protokołów z pomiarów, w tym odpowiednio emisji, sprawności, ciśnienia, szczelności, elektrycznych, jeśli jest to wymagane prawem,
- dostawca jest zobowiązany do poinformowania wszystkich osób, którymi posługuje się przy wykonaniu umowy, o zagrożeniach związanych z używanymi chemikaliami oraz substancjami niebezpiecznymi w miejscu ich pracy (np. farbami, rozpuszczalnikami, klejami itp.) przed przystąpieniem przez nich do pracy,
- wprowadzenie chemikaliów i substancji niebezpiecznych na teren Zakładu jest możliwe jedynie po przedstawieniu Zamawiającemu przez Wykonawcę kart charakterystyki substancji niebezpiecznych i uzyskaniu zgody na ich wprowadzenie na teren voestalpine Signaling sp. z o.o.