

Documento:

PROCEDURA INTERNA

Titolo:

GESTIONE ORDINI E MONITORAGGIO FORNITORI

Numero:

AQ-07

Revisione N.	Data	Descrizione	Preparato	Approvato
REV. 0	10/07/19	Emissione originale	PRO	AD
REV. 1				
REV. 2				
REV. 3				
REV. 4				

GESTIONE ORDINI E MONITORAGGIO FORNITORI	Rev. 0	AQ-07
	data 10/07/19	pag. 2 di 7

7.1 Scopo

Dotare il Sistema Qualità Aziendale di YouCo di una metodologia pianificata e sistematica per la gestione e stesura dei contratti/ordini di fornitura e definire i criteri e le modalità di qualificazione e di monitoraggio dei fornitori stessi.

7.2 Riferimenti

Manuale Gestione Integrata: Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno; 8.4, Sezione 8

7.3 Modalità operative

L'azienda assicura la conformità dei servizi/prodotti acquistati attraverso la scelta, la valutazione, la qualifica dei fornitori e la verifica del servizio acquistato, in accordo con le procedure del Sistema Qualità.

I contratti/ordini di fornitura vengono emessi a fornitori qualificati e devono contenere i dati necessari a descrivere completamente i servizi e le qualifiche richieste.

Il processo di approvvigionamento in YouCo è specificatamente riferito all'acquisto di materiale HW/SW e di consulenza esterna all'azienda ed e' composto dai seguenti sotto-processi:

- a) Richiesta Offerta a fornitore
- b) Gestione Ordini di Acquisto (per forniture Business)
- c) Gestione Ordini di Acquisto (per forniture Interne a YouCo)

7.3.1 Procedura di approvvigionamento materiale (Business)

Di seguito viene descritto il processo per l'acquisizione di materiale HW e SW per la fornitura a clienti per attività di business.

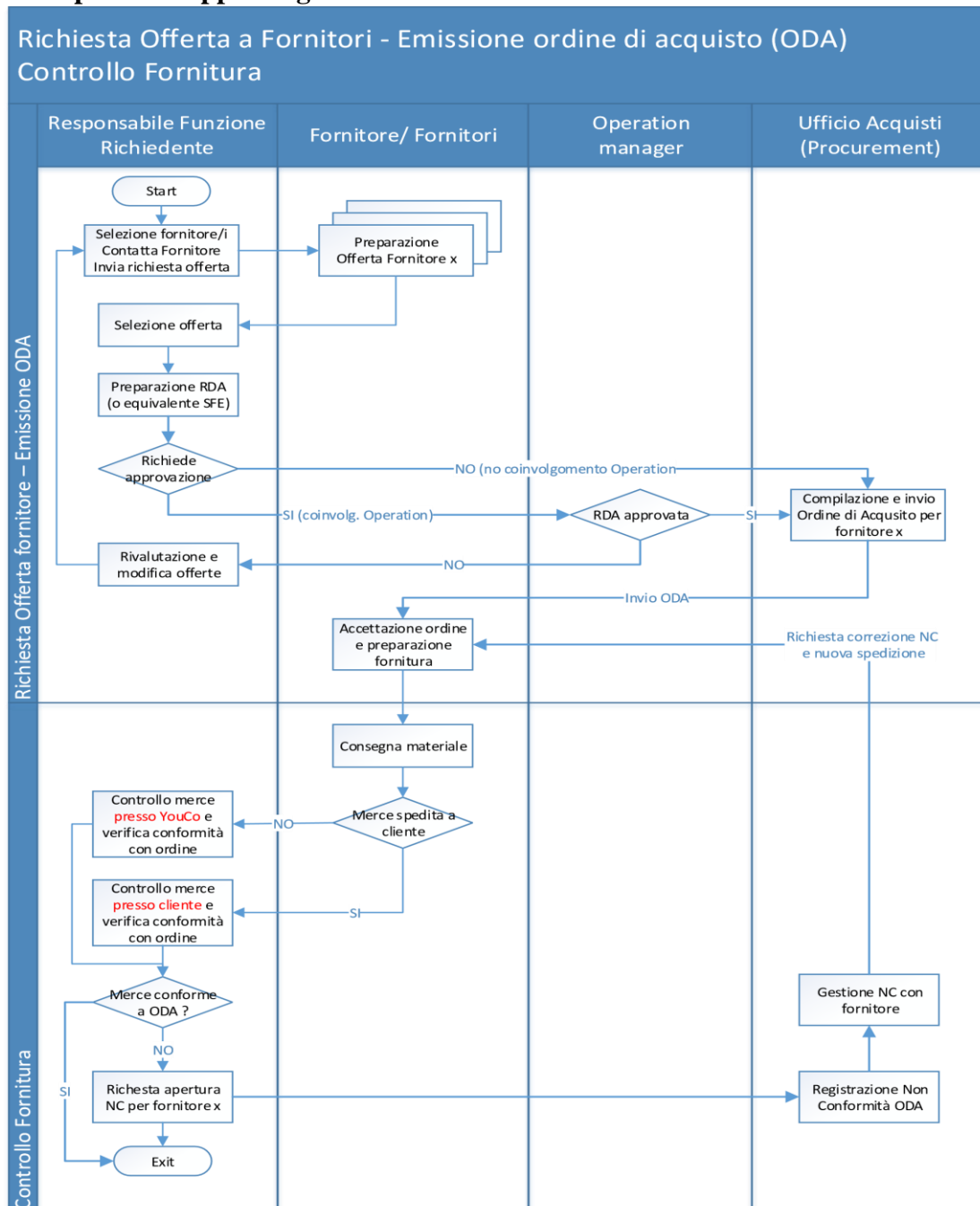
La funzione aziendale (Sales e/o Operation) che necessita di approvvigionarsi di apparati HW/SW provvede a:

- Richiedere al/ai fornitore/i una offerta formale per la fornitura dei prodotti specificando:
 - il tipo di materiale richiesto;
 - le tempistiche di consegna previste;
 - le condizioni economiche; o luogo di consegna per fornitore HW/SW;

Selezionare l'offerta tecnicamente ed economicamente più adeguata per la forniture del materiale richiesto per le attività presso il cliente,

Preparare la Richiesta di Acquisto (RDA) da inoltrare per approvazione (nel caso di attività che coinvolgano la struttura di Operation) o per conoscenza(nel caso in cui non e' richiesto il coinvolgimento di Operation) al Manager di Operation. Se la RDA viene approvata è inviata all'Ufficio Acquisti per l'emissione formale dell'ordine. In caso contrario, la funzione richiedente provvederà a richiedere una o più nuove offerte.

L'Ordine di Acquisto (ODA) dovrà contenere tutte le informazioni che permettano al fornitore di identificare correttamente l'oggetto della fornitura



GESTIONE ORDINI E MONITORAGGIO FORNITORI	Rev. 0	AQ-07
	data 10/07/19	pag. 4 di 7

7.3.2 Procedura di approvvigionamento risorse e servizi

La funzione che necessita di approvvigionarsi da società esterne di risorse professionali da poter allocare sulle proprie attività presso i clienti provvede a:

Richiedere al/ai fornitore/i la disponibilità di risorse professionali e/o la capacità di fornire servizi conforme a quanto necessario specificando:

- Le tipologie di profili professionali richiesti e i relativi livelli (Junior, Senior...) e/o la descrizione del servizio richiesto
- Le tempistiche di disponibilità delle risorse e/o del servizio ;
- Le condizioni economiche;
- Orari di lavoro,
- Luogo di lavoro e/o di consegna della soluzione a pacchetto
- Tariffe di riferimento

Al ricevimento dei CV proposti dal fornitore e/o della descrizione del servizio offerto dal fornitore, la funzione richiedente selezionerà i profili più adeguati al ruolo richiesto o, nel caso di servizio, l'ente interessato valuterà l'offerta di servizio più adeguata. Nel caso di risorse l'ente interessato richiederà al fornitore di effettuare un colloquio con le risorse individuate al fine di valutarne le effettive competenze.

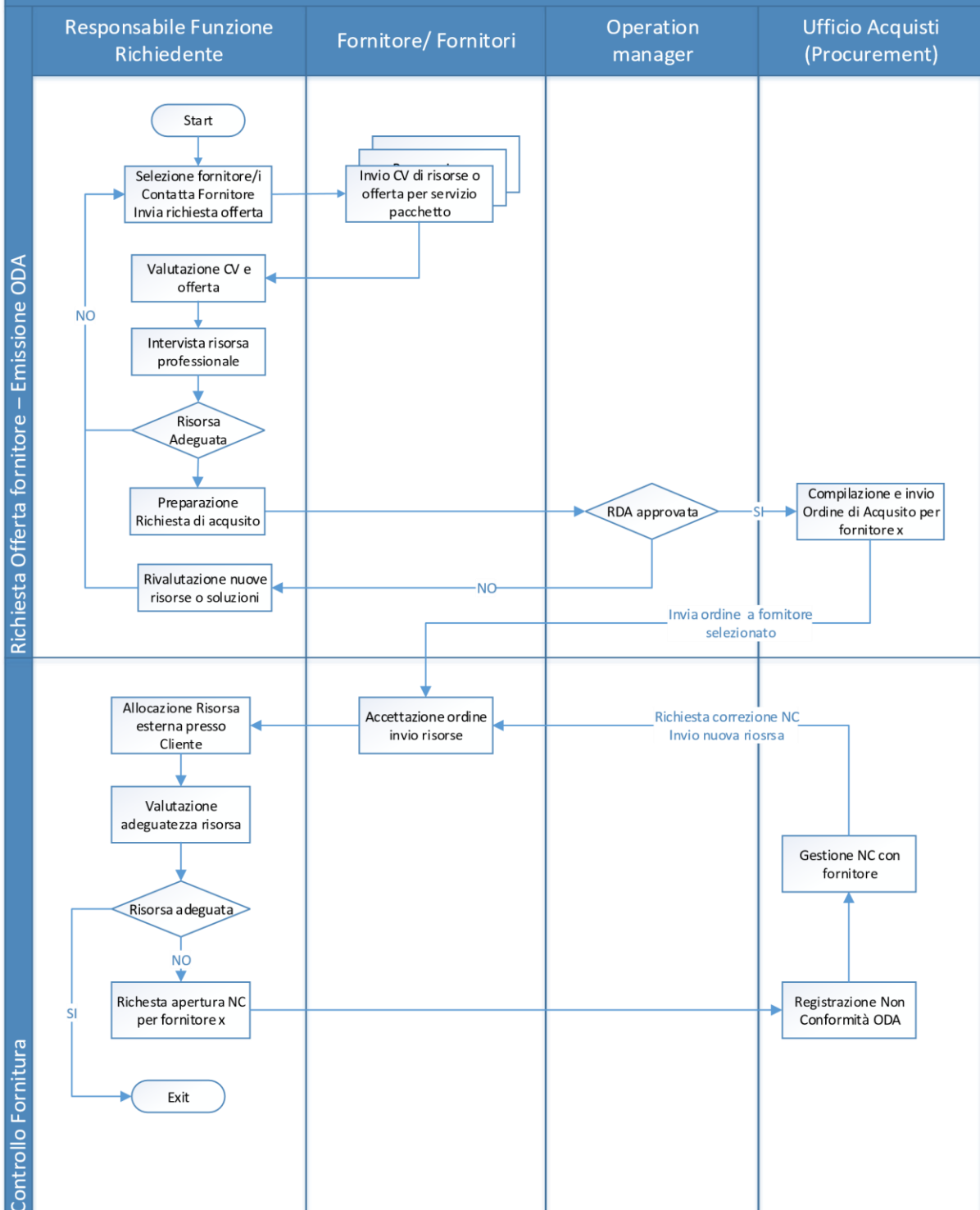
Dopo aver intervistato le risorse professionali identificate, la funzione richiedente chiede al fornitore l'invio di una offerta formale e provvede a preparare la Richiesta di Acquisto (RDA) da inoltrare per approvazione al Manager di Operation. Se la RDA viene approvata è inviata all'Ufficio Acquisti per l'emissione formale dell'ordine. In caso contrario, la funzione richiedente provvederà a richiedere una o più nuove offerte.

La valutazione delle prestazioni della risorsa sarà effettuata dal responsabile della funzione richiedente direttamente con il cliente. In caso di prestazione insufficiente, il responsabile funzionale procederà ad informare il fornitore per la ricerca di un nuovo candidato e informerà l'ufficio acquisti per la segnalazione di una Non Conformità

Le Non Conformità (NC) verranno registrate sul modulo di Valutazione e Qualificazione del fornitore e saranno utilizzate per la valutazione periodica e qualificazione del fornitore (mod.01-07 Elenco Fornitori). Al superamento della soglia di 3 non conformità nel periodo di osservazione (1 anno) il fornitore sarà posto nello stato Non Qualificato.

Flusso di processo approvvigionamento risorse

**Richiesta Offerta a Fornitori - Emissione ordine di acquisto (ODA)
Gestione Non Conformità relativa alla presazione o servizio**



GESTIONE ORDINI E MONITORAGGIO FORNITORI	Rev. 0	AQ-07
	data 10/07/19	pag. 6 di 7

7.3.3 Procedura di approvvigionamento Prodotti/servizi no business

Per l'acquisto di prodotti o servizi per attività interne (non per rivendita), si applicano le stesse procedure descritte per le attività di Business.

L'ente richiedente dovrà sottoporre la RDA per l'approvazione al responsabile Amministrazione e Finanza prima di inviare la RDA all'ufficio acquisti.

7.4 Verifica dei prodotti / servizi / Risorse approvvigionati

La verifica della soddisfazione nel rapporto di fornitura riveste carattere di fondamentale importanza.

La Funzione richiedente provvede a:

- verificare il rispetto delle tempistiche stabilite ed il mantenimento degli obiettivi concordati
 - per la fornitura dei prodotti HW/SW,
 - per la disponibilità di risorse da allocare su attività di consulenza o di sviluppo progetti presso i clienti,
 - la fornitura di soluzioni a pacchetto ;
- verifica l'adeguatezza delle competenze delle risorse di fornitori esterni allocate su attività YouCo
- verificare la soddisfazione del fornitore nell'approccio con i clienti e con la società attraverso contatti verbali;
- verificare la soddisfazione dei clienti per lo svolgimento delle attività attraverso la somministrazione agli stessi del "Questionario Customer Satisfaction";
- riportare annualmente sulla scheda fornitore gli esiti delle verifiche.

La Funzione richiedente in collaborazione con **TGI**, tengono sotto controllo l'andamento dei fornitori, che viene formalizzato periodicamente (ogni anno) mediante il modulo Elenco fornitori (mod.01-07 Elenco fornitori).

I dati raccolti saranno poi oggetto di una valutazione riepilogativa annuale a cura degli stessi. La valutazione viene determinata sulla base di parametri stabiliti dall'azienda quali rapporto qualità prezzo, tempi di consegna, competenze, ecc.

In funzione degli esiti raccolti (elaborati secondo i criteri di accettabilità riassunti sul modulo stesso) durante le riunioni di riesame di direzione, il management potrà decidere di:

- richiedere azioni correttive al fornitore;
- sospendere le forniture per il tempo necessario al fornitore alla messa in opera delle azioni;
- depennare il fornitore dal parco fornitori.

7.5 Ordini di Acquisto

L'ordine di acquisto (ODA) viene preparato dall'Ufficio Acquisti sulla base della RDA o delle informazioni dell'ente richiedente.

GESTIONE ORDINI E MONITORAGGIO FORNITORI	Rev. 0	AQ-07
	data 10/07/19	pag. 7 di 7

L'ordine deve contenere i riferimenti a:

- Per forniture HW-SW o Descrizione dei prodotti, eventuali riferimenti al catalogo-listino per identificare univocamente le caratteristiche del materiale da acquistare (per forniture HW-SW);
 - Numero e data Offerta del fornitore
 - Modalità di trasporto;
 - Luogo della consegna;
 - Tempi di consegna,
- per forniture di risorse professionali
 - Profili professionali richiesti
 - Numero e data offerta fornitore
 - Luogo di lavoro
 - Tariffe di acquisto
- Durata del servizio o della consulenza erogata da risorse esterne
- Per forniture di soluzioni a pacchetto
 - Riferimento alle specifiche di servizio e ad eventuali SLA (Service Level Agreement)
 - Numero e data offerta di riferimento

7.6 Monitoraggio Fornitori

Ogni anno viene aggiornato, da parte dell'Ufficio Acquisti in collaborazione con RSQ, l' "Elenco Fornitori Qualificati" Mod. AQ 01-07, in base al monitoraggio effettuato.

Tale Monitoraggio prevede che i fornitori siano sottoposti al controllo delle forniture per garantire il livello qualitativo della fornitura e il rispetto delle condizioni contrattuali.

7.7 Allegati

Elenco Fornitori Qualificati

Mod. 01.07