

	Procedura Sistema	PS08_02
Titolo procedura:	Riesame dei requisiti del cliente	Revisione 03 Data emiss: 06/04/21

INDICE

1) SCOPO E GENERALITÀ

2) RIFERIMENTI

3) CAMPO D'APPLICAZIONE

4) RESPONSABILITÀ

5) MODALITÀ OPERATIVE

5.1) Ricevimento richiesta d'offerta e analisi dei documenti.

5.2) Invio offerta

5.3) Accettazione dell'offerta da parte del cliente

5.4) Riesame

5.5) Divulgazione agli enti aziendali

5.6) Modifica al contratto

5.7) Ricambi

6) PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7) ARCHIVIAZIONE

8) DOCUMENTI DI SISTEMA RICHIAMATI

9) DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE RICHIAMATI

	Nome/Ente	Firma
Emesso e Verificato da:	Gestione Sistemi	
Approvato da:	Amm. Delegato	
NUMERO COPIA		
COPIA CONTROLLATA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
LIVELLO DI PROTEZIONE	<input type="checkbox"/> INTERNO	<input type="checkbox"/> DIVULGATIVO
	Società/Funzione	Nominativo
Destinatario		

Motivo revisione: Introdotto riferimento a IL-08_15

Paragrafi modificati: Paragrafo 8

	Procedura Sistema <small>Titolo procedura:</small> Riesame dei requisiti del cliente	PS08_02 <small>Revisione</small> 03 <small>Data emiss:</small> 06/04/21
---	--	---

1) SCOPO E GENERALITÀ

La presente Procedura definisce le modalità e le responsabilità per il riesame dei documenti contrattuali al fine di individuare e definire i requisiti del prodotto da realizzare e le esigenze implicite ed esplicite del cliente.

2) RIFERIMENTI

Questa procedura fa riferimento a:

- UNI EN ISO 9001 (capitolo 8)
- UNI EN ISO 14001
- UNI ISO 45001

3) CAMPO D'APPLICAZIONE

La procedura si applica agli ordini/contratti clienti ricevuti da OVV.

4) RESPONSABILITÀ

È responsabilità dell'ente Tecnico/Commerciale:

- valutare, in fase d'offerta, la capacità aziendale di soddisfare i requisiti richiesti dal cliente in collaborazione con l'ente Tecnico e/o altre funzioni;
- emettere preventivo per l'offerta;
- apporre sulle offerte data e firma per accettazione;
- verificare la corrispondenza dell'ordine con quanto richiesto in fase d'offerta;
- gestire eventuali richieste d'offerta per eventuali ricambi (prodotti fabbricati in passato);
- trasmettere agli enti aziendali gli ordini ricevuti attraverso la scheda *MR-08_02 (introduzione/modifica particolari)*;

4.1) Al fine di supportare il riesame del contratto/ordine, nell'ambito delle proprie competenze, vengono coinvolti dall'ente Tecnico/Commerciale anche funzioni tecniche ed organizzative quali:

- ente Qualità;
- ente Tecnico;
- ente Produzione;
- ente Acquisti;
- ente Programmazione;

4.2) È responsabilità dell'Amministratore Delegato approvare gli ordini e le condizioni di fornitura. Qualora lo ritenga opportuno, riconvoca le funzioni indicate al punto 4.1 al fine di riconsiderare e mettere a punto (secondo le modalità di seguito indicate) le modifiche considerate necessarie.

5) MODALITÀ OPERATIVE

5.1) Ricevimento richiesta d'offerta e analisi dei documenti.

L'ente Tecnico/Commerciale, ricevuta una richiesta d'offerta da parte di un cliente, compila la scheda *MR-08_01 (scheda di fattibilità prodotto)* per la parte relativa alle valutazioni commerciali, amministrative e di

	<p style="text-align: center;">Procedura Sistema</p> <p style="text-align: center;">Titolo procedura:</p> <p style="text-align: center;">Riesame dei requisiti del cliente</p>	PS08_02 Revisione Data emiss: 03 06/04/21
---	--	--

servizio.Terminate le valutazioni di sua competenza, l'ente Commerciale trasmette il modulo all'ente Tecnico. L'ente Tecnico si accerta delle capacità aziendali di soddisfare i requisiti tecnici richiesti dal cliente, eseguendo un'accurata analisi dei documenti e compilando la scheda *MR-08_01 (scheda di fattibilità prodotto)* per la parte di sua competenza (2° parte del documento).

Ricevuta l'approvazione tecnica, l'ente Tecnico/Commerciale si attiva al fine di precisare col cliente eventuali punti poco chiari che possano dare origine a contestazioni o contenziosi e completa la compilazione della scheda *MR-08_01 (scheda di fattibilità prodotto)*.

5.2) Invio offerta

Sulla base delle informazioni ottenute, l'ente Tecnico/Commerciale redige l'offerta avendo cura di indicare eventuali scostamenti rispetto a quanto indicato dalla richiesta d'offerta.

Quest'ultima dovrà essere approvata dall'Amministratore Delegato e inviata al cliente in forma scritta.

5.3) Accettazione dell'offerta da parte del cliente

L'offerta inviata viene eventualmente discussa con il cliente. L'ente Tecnico/Commerciale provvede ad aggiornare le eventuali variazioni nuovamente concordate. Quest'ultimo nuovo documento d'offerta deve essere approvato dall'Amministratore Delegato (vedere punto 5.2) e inviato al cliente affinché provveda all'emissione dell'ordine.

5.4) Riesame

L'amministrazione riceve l'ordine dal cliente, verifica la conformità rispetto ai dati dell'offerta, appiana eventuali discordanze, appone timbro, data e firma e inoltra le eventuali differenze all'Amministratore Delegato per chiusura ed approvazione.

In seguito:

- una copia viene rinviiata, se richiesta, al cliente quale conferma d'ordine;
- una copia viene trasmessa alla Contabilità Clienti che provvederà all'emissione delle fatture e all'archiviazione degli ordini in apposito dossier;

L'ente Tecnico/Commerciale compila il modulo *MR-08_02 (Introduzione/ modifica particolari)* secondo le modalità indicate nell'*Istruzione di Lavoro IL-08_02 u.r.(Introduzione e modifica dei prodotti)* e lo distribuisce a tutti i Servizi aziendali.

5.5) Divulgazione agli enti aziendali

Tutti gli enti aziendali sono informati dell'acquisizione di nuovi prodotti o della modifica di prodotti esistenti per mezzo del modulo *MR-08_02 (Introduzione/ modifica particolari)*.

5.6) Modifica al contratto

In caso di sostanziali modifiche tecniche/economiche al contratto di fornitura, è responsabilità dell'ente Tecnico/Commerciale informare i Servizi aziendali. Lo stesso ricompila eventualmente la scheda *MR-08_01 (scheda di fattibilità prodotto)* secondo quanto indicato al punto 5.1 e conferma la fattibilità dell'introduzione della modifica richiesta.

	Procedura Sistema <small>Titolo procedura:</small> Riesame dei requisiti del cliente	PS08_02 <small>Revisione Data emiss:</small> 03 06/04/21
---	--	--

In caso di problemi sulla modifica, riscontrati in fase di analisi di fattibilità, l'ente Tecnico/Commerciale si interfacerà con il Cliente per la rivalutazione tecnico-commerciale.

L'ente Tecnico/Commerciale sulla base delle informazioni ricevute redige l'offerta per modifica e provvede a inviarla al cliente, dopodiché viene seguito l'iter di cui ai punti 5.3, 5.4 e 5.5.

Le modifiche interne al processo produttivo o l'introduzioni di variazioni inerenti a quanto precedentemente disposto vengono anch'esse gestite dall'ente Tecnico tramite l'elaborazione del modulo *MR-08_02 (Introduzione/ modifica particolari)*. Nessun fornitore è autorizzato a modificare prodotti o processi destinati a realizzazioni di OVV senza preventiva richiesta ed approvazione scritta.

5.7) Ricambi

Nel caso in cui pervengano a OVV richieste di offerta per prodotti già fabbricati in passato, il cliente deve indicare il codice del prodotto, la data di consegna e la quantità richiesta.

L'ente Tecnico/Commerciale verifica se al momento il prodotto è in produzione o meno. Nel primo caso definisce i costi ed invia offerta come indicato al punto 5.2. Nel secondo caso l'ente Tecnico recupera dall'archivio la documentazione pertinente e sulla base di essa si attiva secondo quanto indicato al punto 5.1.

6) PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI DI REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Al termine dell'iter di analisi dei requisiti del cliente (analisi di fattibilità) e dopo aver accettato l'ordine del cliente, OVV avvia l'iter di pianificazione dei processi di realizzazione del prodotto come indicato dalla Procedura *PS-08_01 u.r. (pianificazione dei processi di realizzazione del prodotto)*.

7) ARCHIVIAZIONE

Tutta la documentazione relativa al riesame del contratto viene registrata ed archiviata a cura del responsabile dell'ente Tecnico/Commerciale.

Le offerte validate vengono archiviate in apposito dossier, ordinate per numero dell'ordine di riferimento.

Il modulo *MR-08_01 (scheda di fattibilità prodotto)* viene archiviato dall'ente Tecnico/Commerciale

Il modulo *MR-08_02 (introduzione/modifica particolari)* viene archiviato dall'ente Tecnico/Commerciale

8) DOCUMENTI DI SISTEMA RICHIAMATI

La presente procedura è correlata ai seguenti documenti facenti parte del Sistema di gestione per la Qualità di OVV:

Docum.	Titolo
PS-08_01	Pianificazione dei processi di realizzazione del prodotto
IL-08_02	Introduzione e modifica del prodotto
IL-08_15	Nesting per preventivi

9) DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE RICHIAMATI

Docum.	Titolo
MR-08_01	Scheda fattibilità prodotto

	Procedura Sistema	PS08_02
Titolo procedura: Riesame dei requisiti del cliente	Revisione 03	Data emiss: 06/04/21

MR-08_02

Introduzione/ modifica particolari.