Všeobecné požiadavky na kvalitu

1. Účel a oblasť platnosti

Tento dokument popisuje a definuje požiadavky Skupiny podnikov ToMaC: Milan Tomaškovič – ToMaC, Tomaškovič – ToMaC s.r.o. a ToMaC s.r.o., ďalej len „ToMaC“, na systém manažmentu kvality dodávateľa a na zaistenie kvality dodávok. Dodávateľ zodpovedá bez výnimky za kvalitu ním dodávaných produktov, alebo služieb. ToMaC očakáva od dodávateľa intenzívnu spoluprácu, zameranú na prevenciu pred nezhodami a plánovanie kvality vo všetkých fázach projektu a priebežné dodržovanie predpísaných postupov a dohodnutých zásad s využitím programu štyroch núl zameraných na docielenie nulového počtu porúch, nulového počtu nepodarkov, nulového počtu nehôd (úrazov) a nulového počtu množstva nečistôt (prachu a špiny).

Ustanovenia tohto dokumentu platia pre všetkých dodávateľov ToMaC bez rozdielu.

V prípade, že sú zo strany ToMaC zvláštne požiadavky nad rámec tohto manuálu, sú dodávateľovi oznámené vo forme „Špecifických požiadaviek na kvalitu“.

2. Požiadavky na systém manažérstva kvality

Dodávatelia kooperácií musia mať certifikovaný systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001, v aktuálnom vydaní, doložený platným certifikátom od akreditovaného certifikačného orgánu.
Dodávateľ materiálov a komponentov pre firmu Tomaškovič – ToMaC s.r.o., „sériová výroba“ a „automotive“ musí mať certifikovaný systém manažérstva kvality podľa normy IATF 16949, v aktuálnom vydaní, doložený platným certifikátom.

V prípade, že dodávateľ hlavného komponentu nedisponuje IATF16949 certifikátom, musí mať certifikovaný systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001 doplnený vyplneným samo hodnotiacim dotazníkom dodaným ToMaC.

V prípade, že je do zoznamu zaradený dodávateľ, ktorý nemá certifikovaný systém manažérstva kvality podľa IATF 16949, ani ISO 9001, musí byť jeho produkcia 100% kontrolovaná zo strany ToMaC. Udeliť výnimku takémuto dodávateľovi môže len RIA, VRIA alebo ERIA. S takýmto dodávateľom je spísaný dodatok k všeobecným požiadavkám na kvalitu.
Dodávateľ je povinný identifikovať, priebežne sledovať a plniť všetky aplikovateľné zákonné, regulačné, zákaznícke a osobitné požiadavky oznámené spoločnosťou ToMaC. Podľa charakteru dodávky sem patria najmä požiadavky IATF 16949, príslušné publikácie VDA a AIAG, osobitné požiadavky konečného zákazníka a požiadavky na bezpečnosť, zhodu a informačnú bezpečnosť. Dodávateľ musí viesť aktuálny prehľad týchto požiadaviek, vyhodnocovať zmeny a na požiadanie preukázať ich zavedenie.

3. Požiadavky na kvalitu dodávky

Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby všetky dodávky boli v súlade s dohodnutou špecifikáciou, technickou dokumentáciou, objednávkou a platnými normami (STN, EN, ISO a pod.), pričom musia byť nové, bez vád, bezpečné a vhodné na určené použitie. Každá dodávka musí byť sprevádzaná príslušnými dokumentmi (dodací list, certifikát kvality, kontrolný protokol a pod.) a musí umožňovať sledovateľnosť použitých materiálov. Dodávateľ zodpovedá za vykonanie výstupnej kontroly kvality a je povinný bezodkladne reagovať na reklamácie a zabezpečiť nápravné opatrenia na vlastné náklady. Akákoľvek zmena vo výrobe, materiáloch alebo subdodávateľoch, ktorá môže ovplyvniť kvalitu produktu, musí byť vopred oznámená odberateľovi.
Ak technická špecifikácia, výkres, objednávka alebo kontrolný plán vyžaduje skúšobný protokol, materiálový atest alebo iný doklad o zhode, dokument musí byť jednoznačne priradený ku konkrétnej výrobnej alebo skúšobnej dávke a musí obsahovať požadované skutočné výsledky skúšok a kontrol.

4. Kontaktné osoby

Medzi dodávateľom a ToMaC musia by určené kontaktné osoby, zodpovedné u oboch strán za kvalitu, výrobu, logistiku, predaj a nákup.
Na oboch stranách musí byť písomne zaznamenaný kontakt na PSCR (zmocnenec za bezpečnosť a zhodu produktu).
Ak dodávateľ dodáva výrobky alebo vykonáva procesy s vplyvom na bezpečnosť alebo zhodu produktu, musí písomne určiť odborne spôsobilého PSCR (Product Safety & Conformity Representative – zmocnenca pre bezpečnosť a zhodu produktu) a jeho zástupcu. PSCR musí mať primerané právomoci najmä na zastavenie výroby alebo expedície, zablokovanie podozrivých výrobkov, iniciovanie eskalácie a bezodkladné informovanie ToMaC. Dodávateľ zabezpečí potrebnú kvalifikáciu, zastupiteľnosť a pravidelné vzdelávanie PSCR.

Každá zo strán je povinná bezodkladne informovať druhú stranu o akýchkoľvek zmenách v určených kontaktných osobách (vrátane mena, funkcie, telefónneho čísla a e-mailového kontaktu).

5. Označovanie (spätná sledovateľnosť)

Materiály, polotovary, dielce a finálne produkty musia byť zreteľne označené tak, aby bola vylúčená možnosť akejkoľvek zámeny alebo zamiešania, a aby bola zaručená spätná sledovateľnosť. Dodávateľ nesie plnú zodpovednosť za to, že dodávaný materiál bude vhodne zabalený (schválený baliaci predpis – odvolávka na fotodokumentáciu), tak aby nedošlo k poškodeniu počas prepravy a manipulácie. Ku každej dodávke musia byť priložené čísla objednávky ToMaC a ostatné podporné dokumenty ako napr. ATEST, Certifikát, KBÚ (pre chemické produkty), CMR, prepravný list, potvrdenie o preclení, záručný list, technická dokumentácia a pod.

Akékoľvek plánované zmeny produktu, materiálu, zloženia, výrobného alebo kontrolného procesu, parametrov, nástroja, zariadenia, softvéru, výrobného miesta, balenia alebo subdodávateľa, ktoré môžu ovplyvniť kvalitu, bezpečnosť, zhodu, funkciu, životnosť alebo sledovateľnosť produktu, musia byť pred ich zavedením písomne oznámené a schválené spoločnosťou ToMaC. Ak sa vyžaduje nové vzorkovanie, dodávateľ vykoná PPF/PPA podľa VDA 2 alebo PPAP podľa AIAG a získa uvoľnenie pred začatím sériových dodávok.

6. Stratégia nulovej chyby

Stratégia nulovej úrovne chybovosti je všeobecná stratégia, ku ktorej sa dodávateľ zaväzuje prihlásiť. Dodávateľ je povinný mať v priebehu celého výrobného procesu zavedený systém kontrol a preventívnych opatrení, ktorý pokrýva všetky etapy – od kontroly vstupných materiálov, cez jednotlivé fázy výroby, až po expedíciu hotových výrobkov. Dokumentáciu z týchto kontrol je dodávateľ povinný archivovať po dobu **3 rokov po skončení životnosti projektu** a na požiadanie ju predložiť odberateľovi, najmä v prípade potreby preukazovania v rámci riešenia reklamácií „z poľa“. Pre bezpečnostne relevantné diely sa vyžaduje archivácia dokumentácie po dobu 15 rokov od ukončenia sériovej výroby.
Dokumentované informácie a záznamy musia byť riadené v súlade s aktuálnym vydaním VDA, zväzok 1 „Documented Information and Retention“, zákazníckymi a právnymi požiadavkami. Záznamy musia zostať čitateľné, jednoznačne identifikovateľné, chránené pred neoprávnenou zmenou, stratou alebo zničením a musia byť v primeranom čase dohľadateľné. Uvedené lehoty sú minimálne; dlhšia zákonná alebo zákaznícka lehota má prednosť. Pri otvorenej reklamácii, bezpečnostnom incidente, zvolávacej akcii alebo úradnom konaní sa príslušné záznamy nesmú vyradiť.

7. Hodnotenie dodávateľov

Dodávateľ je priebežne hodnotený na základe stanovených kritérií. V prípade, že výsledkom hodnotenia je známka **„B“**, dodávateľovi je zaslaná správa o hodnotení s požiadavkou na prijatie a realizáciu nápravných opatrení na odstránenie zistených nedostatkov. V prípade, že dodávateľ získa

hodnotenie **„C“**, spoločnosť **ToMaC** si **vyhradzuje právo vykonať dodávateľský audit** najneskôr do **3 mesiacov** od udelenia tohto hodnotenia. Hodnotenie dodávateľa sa uskutočňuje podľa nasledujúcich kritérií:

Bez ohľadu na výsledok pravidelného hodnotenia je ToMaC, konečný zákazník alebo nimi poverená osoba oprávnená v primeranom rozsahu vykonať systémový, procesný, produktový, D/TLD alebo informačno-bezpečnostný audit u dodávateľa a po predchádzajúcej dohode aj u jeho relevantného subdodávateľa. Dodávateľ poskytne potrebnú súčinnosť, prístup k relevantným procesom a záznamom a zabezpečí včasné odstránenie zistení. Pri závažnom riziku pre bezpečnosť, zhodu alebo kontinuitu dodávok môže byť audit vykonaný bez štandardnej oznamovacej lehoty.

- **dodávateľská spoľahlivosť** (dodržiavanie termínov a množstiev),
- **obchodná spolupráca** (cenová úroveň, flexibilita, reakčný čas a pod.),
- **systém manažérstva kvality** (úroveň certifikácie),
- **kvalita dodávok** (ukazovateľ PPM – počet chybných dielov na milión dodaných kusov).

8.Použitie princípu „FIFO“

Dodávateľ je povinný dodržiavať zásady princípu „FIFO“ v priebehu celého výrobného procesu a skladovania a na požiadanie predložiť o tomto dôkazy.

9.Vzorkovanie dodávateľa

Dodávateľ predkladá dokumentáciu k vzorkovaniu vrátane podpísaného titulného listu (tzv. „coversheet“ alebo „PSW“) spolu so vzorkami a úplnými podpornými údajmi. Vzorkovanie sa vyžaduje v súlade s aktuálne platnou normou VDA 2 alebo PPAP, podľa požiadaviek spoločnosti ToMaC. Oddelenie kvality ToMaC posúdi predloženú dokumentáciu a v prípade, že je kompletná a bez nedostatkov, bez zbytočného odkladu vráti dodávateľovi podpísaný titulný list ako potvrdenie schválenia. V prípade zistenia nezrovnalostí alebo chýb spolupracuje oddelenie kvality s dodávateľom na ich doplnení, úprave a odstránení s cieľom dosiahnuť schválenie vzorkovania.

V prípade akýchkoľvek zmien vo výrobe, použitých materiáloch, subdodávateľoch, výrobných nástrojoch alebo procesoch je dodávateľ povinný vykonať nové vzorkovanie a získať opätovné uvoľnenie podľa požiadaviek VDA 2 alebo PPAP.
Dodávateľ vykonáva rekvalifikáciu produktu a procesu v rozsahu a periodicite určenej ToMaC alebo konečným zákazníkom. Pri výrobkoch s D/TLD alebo obdobne označenými bezpečnostnými, zákonnými či osobitnými charakteristikami sa vykoná úplná rekvalifikácia najmenej raz za 12 mesiacov, ak zákazník neurčí inak. Výsledky musia zahŕňať všetky aplikovateľné charakteristiky a musia byť na požiadanie predložené ToMaC.

10. Postup v prípade reklamácie

V prípade, že sú vstupnou kontrolou spoločnosti ToMaC zistené chýbajúce kusy, rozdiely oproti dodaciemu listu a zároveň bola faktúra vystavená na vyššie množstvo, než bolo reálne dodané, zodpovedná osoba z ToMaC bezodkladne po zistení rozdielov nahlási dodávateľovi počet chýbajúcich kusov po jednotlivých položkách a žiada o vystavenie a zaslanie novej, opravenej faktúry so správnym množstvom. Opravená faktúra môže mať rovnaké poradové číslo aj dátum, mení sa však fakturované množstvo. Pokiaľ zásielka ešte nebola fakturovaná, zodpovedná osoba z ToMaC bezodkladne oznámi dodávateľovi zistené chýbajúce kusy oproti dodaciemu listu a pred vystavením faktúry žiada o zaslanie opraveného dodacieho listu.

Všetky odchýlky od technických špecifikácií, požiadaviek výrobku alebo schválených referenčných vzoriek sú považované za nezhodu, o ktorej je dodávateľ bezodkladne informovaný.

Postup riešenia reklamácií:

- Pri vstupnej kontrole alebo v procese ďalšieho spracovania v ToMaC sú zistené kusy s chybnou kvalitou (tzv. NOK výrobky).
- Chyby sú dodávateľovi nahlásené formou oficiálnej reklamácie – prostredníctvom reklamačného zápisu/reportu.
- NOK kusy sústredí ToMaC v blokačnom sklade alebo inom určenom mieste, pričom sú farebne označené a zaevidované – počet kusov je vedený samostatne po položkách.
- Po vzájomnej dohode medzi dodávateľom a odberateľom sa naplánuje odvoz NOK kusov; položky na dodacom liste vystavenom v ToMaC musia byť označené ako NOK, prípadne R-kódom (reklamácia). Na jednotlivých položkách je vždy potrebné uviesť pôvodný dodací list, ktorým boli výrobky dodané.

Reklamácia sa vzťahuje na nezhodu, ktorá má za následok:

- výmenu produktu (náhradná dodávka),
- triedenie produktu,
- opravu produktu,
- alebo finančnú náhradu / dobropis.

Všetky formy náhradného plnenia v plnom rozsahu znáša dodávateľ.

Dodávateľ je povinný do 24 hodín od prijatia reklamácie odoslať správu o okamžitých opatreniach formou 8D reportu, minimálne vyplneného do bodu D3 (definovanie problému, identifikácia okamžitých opatrení). Do desiatich (10) pracovných dní od prijatia reklamácie je dodávateľ povinný doplniť D5 (určenie koreňovej príčiny nezhody a prijatie trvalých nápravných opatrení). Kompletný 8D report vrátane bodu D8 (overenie účinnosti a uzatvorenie reklamácie) musí byť predložený najneskôr do tridsiatich (30) pracovných dní od prijatia reklamácie, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
Pri podozrení, že nezhoda môže ovplyvniť bezpečnosť, zákonnú alebo zákaznícku zhodu produktu, musí dodávateľ okamžite zastaviť expedíciu, identifikovať a zablokovať dotknuté dávky a informovať ToMaC a svojho PSCR bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín od zistenia. Oznámenie musí obsahovať minimálne identifikáciu výrobku a dávok, rozsah rizika, stav už dodaných výrobkov a prijaté okamžité opatrenia. Dodávateľ nesmie čakať na úplné potvrdenie koreňovej príčiny, ak existuje dôvodné bezpečnostné alebo compliance riziko.

10.1 Zodpovednosť dodávateľa

Dodávateľ je povinný prevziať plnú zodpovednosť za kvalitu vyplývajúcu z požiadaviek spoločnosti ToMaC na zaistenie kvality, a to vrátane zodpovednosti za kvalitu u svojich subdodávateľov. Zároveň je povinný zaväzovať svojich dodávateľov k plneniu zásad a požiadaviek obdobných tým, ktoré sú stanovené v tomto dokumente. Dodávateľ bude informovaný o všetkých preukázateľne vzniknutých nákladoch, ktoré súvisia s dodávkou nezhodných materiálov alebo komponentov. Zodpovednosť za tieto náklady a spôsob ich úhrady budú vzájomne dohodnuté a odsúhlasené oboma zmluvnými stranami.
Dodávateľ musí všetky aplikovateľné technické, kvalitatívne, bezpečnostné, D/TLD, sledovateľnostné, archivačné a informačno-bezpečnostné požiadavky preukázateľne preniesť na svojich subdodávateľov a externe zabezpečované procesy. Zodpovednosť dodávateľa za zhodu dodávky tým nie je dotknutá.

Dodávateľ musí primerane hodnotiť výkonnosť a riziká svojich subdodávateľov a na požiadanie poskytnúť ToMaC dôkaz o ich schválení, monitorovaní a účinnosti prijatých opatrení.

11. Schválenie výnimiek

Ak dodávateľ v rámci svojej kontrolnej činnosti zistí nezhodu produktu s platnou výkresovou dokumentáciou, je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať pracovníkov oddelenia kvality ToMaC, prípadne vedenie firmy – písomne (e-mail). Schválenie výnimky pre dodávku súčastí, ktoré nezodpovedajú špecifikácii môže by realizované jedine na základe schválenia žiadosti o výnimku.
Schválenie výnimky sa vždy a zásadne obmedzuje na určený počet kusov alebo určené obdobie dodávok. Dodávka výrobku s odchýlkou nesmie byť uskutočnená bez predchádzajúceho písomného schválenia ToMaC. Ak sa odchýlka týka bezpečnostnej, D/TLD, zákonnej alebo obdobnej osobitnej charakteristiky, dodávateľ nesmie výrobok sám uvoľniť; vyžaduje sa aj schválenie konečného zákazníka, ak je podľa jeho požiadaviek potrebné. Schválená výnimka musí byť jednoznačne prepojená s dotknutými dávkami, množstvom a dobou platnosti a nesmie byť považovaná za trvalú zmenu špecifikácie.

12. Bezpečnostne relevantné, osobitné a D/TLD charakteristiky

Ak sú na výkrese, v technickej špecifikácii, objednávke alebo zákazníckych požiadavkách určené bezpečnostné, zákonné, D/TLD alebo iné osobitné charakteristiky, dodávateľ ich musí jednoznačne identifikovať, preskúmať a preniesť do relevantnej dokumentácie a procesov. Prenos musí byť konzistentný minimálne v analýze rizík a PFMEA, Control Plane, kontrolnom a skúšobnom pláne, pracovných a kontrolných inštrukciách, výkresoch, záznamoch a sprievodnej dokumentácii dodávky.
Dodávateľ musí viesť aktuálny zoznam výrobkov a charakteristík podliehajúcich osobitnej dokumentačnej povinnosti vrátane ich označenia, spôsobu a frekvencie overovania, zodpovednosti, použitých meradiel alebo skúšobných zariadení a požadovanej doby archivácie. Kontrolné záznamy musia preukazovať minimálne kto, kedy, akou metódou a s akým výsledkom charakteristiku overil.
Pre bezpečnostne alebo dokumentačne relevantné výrobky musí byť zabezpečená sledovateľnosť od dodaného výrobku alebo dávky minimálne k vstupnému materiálu, výrobnej a tepelnej dávke, použitým procesom a zariadeniam, nástroju, výsledkom skúšok a kontrol a relevantnému subdodávateľovi. Dávky s rozdielnym stavom alebo pôvodom nesmú byť nekontrolovane zmiešané.
Ak sú požiadavky D/TLD alebo obdobné zákaznícke požiadavky aplikovateľné, dodávateľ vykoná najmenej raz za 12 mesiacov zdokumentovaný D/TLD self-audit pre príslušné výrobné miesto. Audit musí pokrývať všetky dodávané D/TLD výrobky a charakteristiky, súvisiace procesy, záznamy a relevantných subdodávateľov. Zistenia musia byť bezodkladne riešené a výsledky vrátane opatrení musia byť na požiadanie predložené ToMaC.

13. Informačná bezpečnosť a ochrana dôverných informácií

Dodávateľ musí chrániť technické, obchodné a osobné údaje, výkresy, modely, softvér, vzorky, prototypy a ostatné informácie ToMaC alebo konečného zákazníka primerane ich stupňu ochrany. Prístup je povolený iba oprávneným osobám podľa princípu need-to-know. Dodávateľ zabezpečí primerané organizačné, personálne, fyzické a technické opatrenia vrátane riadenia prístupov, bezpečného prenosu a uloženia údajov, zálohovania, ochrany pred škodlivým kódom a bezpečného vyradenia nosičov.
Ak to vyžaduje ToMaC, konečný zákazník alebo úroveň rizika, dodávateľ preukáže primeranú úroveň informačnej bezpečnosti platným výsledkom TISAX Assessment, certifikátom ISO/IEC 27001 alebo iným odsúhlaseným dôkazom. Požiadavka sa uplatňuje rizikovo podľa rozsahu spracúvaných informácií, prístupov a ochrany prototypov.
Bez predchádzajúceho písomného súhlasu ToMaC nesmie dodávateľ sprístupniť dôverné informácie neoprávnenej tretej strane ani ich prenášať do neschválených cloudových úložísk, súkromných e-mailových účtov alebo verejne dostupných nástrojov generatívnej umelej inteligencie. Rovnaké povinnosti musí zmluvne preniesť na osoby a subdodávateľov, ktorí s informáciami pracujú.
Informačno-bezpečnostný alebo kybernetický incident, strata údajov, neoprávnený prístup alebo porušenie ochrany prototypu s možným dopadom na ToMaC alebo konečného zákazníka musí dodávateľ

oznámiť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín od zistenia. Dodávateľ prijme okamžité opatrenia, zachová relevantné dôkazy, poskytne súčinnosť pri vyšetrovaní a priebežne informuje o náprave.

14. Kontinuita dodávok a havarijné plánovanie

Dodávateľ musí mať zdokumentované, pravidelne preskúmavané a skúšané havarijné plány pre udalosti, ktoré môžu ohroziť kvalitu alebo kontinuitu dodávok, najmä výpadok kľúčového zariadenia, energií, informačných systémov, kybernetický útok, nedostupnosť personálu, dopravy alebo kritického subdodávateľa a živelnú udalosť. O udalosti, ktorá môže ovplyvniť dohodnutú dodávku, musí dodávateľ ToMaC bezodkladne informovať a predložiť plán obnovy a náhradného zabezpečenia.

Špecifiká konkrétneho dodávateľa

(príloha Všeobecných požiadaviek na kvalitu)

Špecifikovaný parameter	Požiadavka ToMaC	Spôsob dokladovania
QMS	-IATF certifikát -ISO 9001 + samohodnotiaci dotaznik -špeciálne schválenie zo strany RIA, ERIA, VRIA	Platný certifikát
PPM (počet nezhodných dielov na 1 milión dodaných za posledných 12 mesiacov)	max. 0	Hodnotenie dodávateľa
cp, cpk	≥1,33	Záznamy dodávateľa
cm, cmk	≥ 1,67	Záznamy dodávateľa
Vzorkovanie VDA 2 / AIAG	PPF podľa VDA 2 PPAP podľa AIAG	Dokumentácia podľa metodiky (VDA 2 / PPAP), Referenčné vzorky (OK kusy), riadne schválené zo strany ToMaC
Rekvalifikácia (v dohodnutom rozsahu)	1 x ročne	Záznamy dodávateľa
Procesný audit	V prípade hodnotenia známkou „C“ V osobitných prípadoch – v rámci eskalácie	Správa z auditu
PSCR / bezpečnosť a zhoda produktu	Kvalifikovaný PSCR a zástupca, ak je požiadavka aplikovateľná	Menovanie, kontakty a doklad o kvalifikácii
D/TLD a osobitné charakteristiky	Prenos požiadaviek do PFMEA, Control Planu, inštrukcií a skúšok; self-audit a rekvalifikácia 1 x za 12 mesiacov, ak je relevantné	Zoznam charakteristík, kontrolné záznamy, správa z auditu a rekvalifikácie
Sledovateľnosť a archivácia	Dávková sledovateľnosť a uchovávanie záznamov podľa zákazníckych požiadaviek a VDA 1	Atesty, skúšobné protokoly, výrobné a kontrolné záznamy
Informačná bezpečnosť	Primerané riadenie rizík; TISAX alebo ISO/IEC 27001, ak je vyžiadané	Výsledok TISAX, certifikát alebo odsúhlasené bezpečnostné dôkazy
Riadenie zmien	Predchádzajúce písomné oznámenie a schválenie; nové PPF/PPA alebo PPAP podľa potreby	Žiadosť o zmenu, schválenie ToMaC a vzorkovacia dokumentácia