Quality Agreement

*Acuerdo de Calidad*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CUSTOMER  CLIENTE |  | SUPPLIER  PROVEEDOR |
| WITTUR  (address)  (contact info) |  | SUPPLIER NAME  (address)  (contact info) |
|  |  |  |
| Stamp / Sello |  | Stamp / Sello |
| Legal representative or authorized person sign  Firma del apoderado o representante legal |  | Legal representative or authorized person sign  Firma del apoderado o representante legal |
|  |  |  |
| Date  Fecha |  | Date  Fecha |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Issue history |  | Date | Ed. | Description of change | Editor | Approvers |
| First |  | 2017-07-28 | 00 |  | M.Ursida | V.Bruno |
|  |  | 2018-04-06 | 05 | Revised table requirement item 6 and 8 page 5/10 | M. Ursida | v. Bruno |
|  |  | 2018-06-08 | 06 | Revised fees and added chapter Health, Safety and Enviroment Commitment | M.Ursida | V.Bruno |
|  |  | 2018-06-14 | 07 | Revised wording and contents chapter 3.1 | M.Ursida | V.Bruno |
|  |  | 2018-07-19 | 08 | Added sentence about new compliance or regulatory in the chapter 2.2 | M.Ursida | V.Bruno |
| Current |  | 2018-10-08 | 09 | Updated table of requirement on paragraph 3 in line with Supplier QRQC criteria.  Added Appendix C. Updated Appendix A | M.Ursida | V.Bruno |
| Effective from |  | 2018-02-01 |  |  |  |  |
| Planned revision |  | 2019-02-01 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

INDEX

[1 CONTRACTUAL AGREEMENT STATEMENT / ACUERDO DE COMPRA 3](#_Toc526871085)

[1.1 Purchase Agreement / Contrato de compra 3](#_Toc526871086)

[1.2 Conflict Resolution / Resolución de conflictos 3](#_Toc526871087)

[1.3 Conflict of Contracts / Discrepancia entre contratos 3](#_Toc526871088)

[2 SUPPLIER MANAGEMENT / GESTION DEL PROVEEDOR 3](#_Toc526871089)

[2.1 Initial Qualification On-Site audits / Auditorias in situ de validación inicial 3](#_Toc526871090)

[2.2 Product and Process Testing / Evaluación de productos y procesos 3](#_Toc526871091)

[2.3 Access to Documents and Measurement / Acceso a documentos y medidas 3](#_Toc526871092)

[2.3.1 Documents from Customer / Documentos del Cliente 3](#_Toc526871093)

[2.3.2 Documents from Supplier / Documentos del Proveedor 4](#_Toc526871094)

[2.4 Subsequent Qualification (Ongoing) / Re-validaciones posteriores (en curso) 4](#_Toc526871095)

[2.4.1 On-Site audits / Auditorias in situ 4](#_Toc526871096)

[2.5 Product Testing / Inspección de productos 4](#_Toc526871097)

[2.6 Communication with WITTUR GROUP CUSTOMER / Comunicación con CLIENTES DEL GRUPO WITTUR 4](#_Toc526871098)

[3 QUALITY REQUIREMENTS / REQUISITOS DE CALIDAD 4](#_Toc526871099)

[3.1 Health, Safety and Environment Commitment / Compromiso de salud, seguridad y medioambiente 7](#_Toc526871100)

[3.2 Testing tools ownership / Propiedad de los utillajes 8](#_Toc526871101)

[4 NON-CONFORMING MATERIAL PROCESS / GESTION DE MATERIALES NO CONFORME 8](#_Toc526871102)

[5 NON CONFORMANCE REPORT (NCR) MANAGEMENT / GESTION DEL INFORME DE NO CONFORMIDAD (NCR) 8](#_Toc526871103)

[5.1 Identification and Labeling / Identificación y etiquetado 8](#_Toc526871104)

[5.2 Containment Action / Acción de contención 9](#_Toc526871105)

[5.3 Root Cause Analysis (RCA) / Analisis de causa raiz (RCA) 9](#_Toc526871106)

[5.4 Corrective Action (CA) / Acción correctiva (CA) 9](#_Toc526871107)

[5.5 Disposal of Material / Devolución o destrucción de material 9](#_Toc526871108)

[5.5.1 Reworkable / Retrabajos 9](#_Toc526871109)

[5.5.2 Not-Reworkable / Material no retrabajable 9](#_Toc526871110)

[5.5.3 Use As-Is / Uso tal cual 10](#_Toc526871111)

[5.6 NON CONFORMANCE COSTS / COSTES DE NO CALIDAD 10](#_Toc526871112)

[6 WARRANTY PERIOD / PERIODO DE GARANTIA 11](#_Toc526871113)

[7 CHANGE MANAGEMENT / GESTION DE LOS CAMBIOS 11](#_Toc526871114)

[7.1 Notification of change prior to implementation / Notificación de los cambios antes de la implementación 11](#_Toc526871115)

[7.2 Sub-contracting of Process/Product / Subcontratas de procesos/productos 11](#_Toc526871116)

[APPENDIX A / APENDICE A 12](#_Toc526871117)

[APPENDIX B: Quality Targets / APÉNDICE B: Objetivos de calidad 13](#_Toc526871118)

[APPENDIX C: WITTUR companies in the scope of the agreement / APÉNDICE B: PLANTAS DE WITTUR dentro del acuerdo: 14](#_Toc526871119)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. CONTRACTUAL AGREEMENT STATEMENT / ACUERDO DE COMPRA  Purchase Agreement / Contrato de compra | | | |
| This Agreement applies to all deliveries done by Supplier for Customer, coming into effect on the date of signature by Parties. Application of the conditions come into full force once the Supplier accepts a Customer purchase order and remain valid during the full commercial relationship, including the period covered by applicable guarantee.  In case of misalignment of English version and local language translation, valid and official version is English one. | | Este acuerdo se aplica a todas las entregas efectuadas al Cliente por parte del Proveedor y entrará en vigor a partir de la fecha en que ambas partes lo rubriquen. La aplicación de las condiciones entrará plenamente en vigor una vez que el Proveedor haya aceptado la orden de compra de un Cliente y manteniendo su validez durante toda la relación comercial, incluyéndose el período cubierto por la garantía.  En caso de que existiesen discrepancias entre la versión Inglesa y la traducción al Castellano, siempre prevalecerá la versión Inglesa de este documento. | |
| Conflict Resolution / Resolución de conflictos | | | |
| This Agreement is governed by the Law of the state in which the Customer has its statutory seat. Conflict resolution between Customer and Supplier will take place at the ordinary jurisdiction of the local court of the district in which the Customer has its statutory seat. If multiple Customer sites are considered to be part of the same conflict resolution process, then Customer shall have the right to choose the jurisdiction which is most convenient. | | Este acuerdo se regirá según lo dispuesto en la legislación del estado donde el Cliente tenga su domicilio social. La resolución de conflictos entre el Cliente y el Proveedor tendrá lugar en la jurisdicción ordinaria del juzgado local del distrito donde se encuentre el domicilio social del Cliente. En caso de que varias plantas del Cliente participen en el mismo proceso de resolución de conflictos, el Cliente tendrá derecho a elegir la jurisdicción más conveniente | |
| Conflict of Contracts / Discrepancia entre contratos | | | |
| In the event of a conflict between any of the provisions of the Quality Agreement, Purchasing Agreement and/or General Purchasing Conditions, Purchasing Agreement terms shall override those of the Quality Agreement and Quality Agreement term shall override those of the General Purchasing Conditions. | | En caso de conflicto entre cualesquiera disposiciones del Acuerdo de Calidad, del Acuerdo de Compra y/o de las Condiciones Generales de Compra, las condiciones del Contrato de Compra invalidarán las del Acuerdo de Calidad, mientras que las condiciones del Acuerdo de Calidad invalidarán las Condiciones Generales de Compra. | |
| 1. SUPPLIER MANAGEMENT / GESTION DEL PROVEEDOR  Initial Qualification On-Site audits / Auditorias in situ de validación inicial | | | |
| Customer shall be allowed to visit Supplier’s premises in order to determine process and product qualification on pre-arranged schedules. Supplier agrees to provide documentation and grant access to production areas as necessary to ensure that Customer will be able to determine compliance with standards, competence in processing and risk mitigation. Supplier should meet minimum audit acceptance criteria as per *Supplier Manual*1. | | El Cliente podrá visitar con cita previa las instalaciones del Proveedor a fin de determinar la validación de procesos y productos. El Proveedor acepta proporcionar documentación y conceder el acceso a las áreas de producción siempre que así sea necesario para asegurarse de que el Cliente pueda determinar el cumplimiento de los estándares, la competencia del proceso y la prevención de riesgos. El Proveedor debería cumplir los criterios mínimos de aceptación de auditorías de conformidad con el Manual del Proveedor1 | |
| Product and Process Testing / Evaluación de productos y procesos | | | |
| Testing requirements for the initial qualification will be agreed in advance in written form.  If new compliance or regulatory requirements were to appear, Supplier will do its best efforts to provide testing information or material analysis data so as to comply with these. | | Los requisitos de evaluación para la validación inicial se acordarán por adelantado y por escrito.  Si aparecieran nuevos requisitos regulatorios o de cumplimiento, el Proveedor hará todos lo posible para proporcionar el informe de cualquier test o los datos de análisis de materiales para cumplir con estos. | |
| Access to Documents and Measurement / Acceso a documentos y medidasDocuments from Customer / Documentos del Cliente | | | |
| Customer shall provide valid technical documents and information according to Customer design specification. All technical documents and information should be submitted in written form. | | El Cliente proporcionará documentación e información técnica válidas de acuerdo con sus especificaciones de diseño. Toda la documentación e información técnica deberán proporcionarse por escrito. | |
| Documents from Supplier / Documentos del Proveedor | | | |
| Supplier shall provide written quality documents, records and other information of products according to demand of the Customer, such as process control plan, process capability analysis report, material certificate, third party inspection report (type approval test report issued by quality inspection authority shall be provided for key components) and factory inspection report. A complete list of Quality Documents can be found under *Wittur Group’s Production Part Approval Process* 1.Supplier shall be responsible for authenticity of all information. | | El Proveedor proporcionará la documentación de calidad por escrito, así como registros y cualquier otra información sobre los productos en función de lo que solicite el Cliente, como planes de control de procesos, informes de análisis de capacidad de procesos, certificados de material, informes de inspección de terceros (se proporcionará un tipo de informe de homologación emitido por una autoridad de inspección de calidad para los componentes importantes) e informes de inspección en fábrica. Se puede consultar la lista completa de documentos de calidad en el Proceso de Aprobación de muestras de Producción del Grupo Wittur1 (WPPAP). El Proveedor será responsable de la veracidad de toda la información. | |
| Subsequent Qualification (Ongoing) / Re-validaciones posteriores (en curso)On-Site audits / Auditorias in situ | | | |
| Periodic process audits by Customer shall be planned according to *Wittur Group’s Supplier Qualification, Monitoring & Evaluation Procedure*1. WITTUR GROUP CUSTOMERS may request attendance to on- site audits in which case the auditing coordination remains to Customer. | | Las auditorías periódicas efectuadas por el Cliente se planearán de conformidad con el Procedimiento de Evaluación, Supervisión y Validación del Proveedor del Grupo Wittur1. LOS CLIENTES DEL GRUPO WITTUR podrán requerir la asistencia a las auditorías in situ, en cuyo caso la coordinación de la auditoría queda reservada al Cliente. | |
| Product Testing / Inspección de productos | | | |
| Supplier product testing may be required to take place at Customer facilities in which case the Supplier is required to deliver the number of required samples into a designated customer facility. In the event Supplier product testing results being performed at Customer premises do not reach a satisfactory outcome, Supplier agrees to cover all sample testing related costs. For Supplier product testing being performed at Supplier premises; Supplier bears all related testing costs. | | Puede requerirse la inspección de productos del Proveedor en las instalaciones del Cliente, en cuyo caso el Proveedor deberá entregar el número de muestras solicitado en el lugar indicado por el Cliente. En caso de que los resultados de la inspección de productos del Proveedor efectuado en las instalaciones del Cliente no sean satisfactorios, el Proveedor acuerda cubrir todos los costes relativos a dicho test. Cuando la inspección de productos del Proveedor se efectúe en las instalaciones de este, el Proveedor cubrirá todos los gastos. | |
| Communication with WITTUR GROUP CUSTOMER / Comunicación con CLIENTES DEL GRUPO WITTUR | | | |
| If a WITTUR GROUP CUSTOMER contacts Supplier directly in order to get any type of information related to parts and or processes related to a part being delivered to any of the Customer locations or directly to WITTUR GROUP CUSTOMER, Supplier must notify immediately Customer and get written authorization before providing any information to the WITTUR GROUP CUSTOMER. In addition, Supplier shall not visit directly any WITTUR GROUP CUSTOMERS to discuss Customer parts/ processes without previous written authorization by Customer. | | Si algún CLIENTE DEL GRUPO WITTUR se pone en contacto directamente con el Proveedor con el fin de solicitar cualquier tipo de información relacionada con las piezas o los procesos relativos a un lote entregado en cualquiera de las instalaciones del Cliente o directamente al CLIENTE DEL GRUPO WITTUR, el Proveedor deberá informar inmediatamente al Cliente y obtener su autorización por escrito antes de proporcionar cualquier información al CLIENTE DEL GRUPO WITTUR. Además, el Proveedor no visitará directamente a ningún CLIENTE DEL GRUPO WITTUR para hablar sobre las piezas/procesos del Cliente sin la previa autorización por escrito del propio Cliente. | |
| 1. QUALITY REQUIREMENTS / REQUISITOS DE CALIDAD | | | |
| It is a Customer requirement to all Suppliers to implement a continuous improvement program, measuring performance, reacting quickly to quality issues and maintaining effective communication to address these effectively. Specific targets between Customer and Supplier are established in APPENDIX B.  Customer has identified specific characteristics and targets that are defined below. | | Es requisito del Cliente que todos los Proveedores implementen un programa de mejora continua para medir el rendimiento, reaccionar rápidamente a los problemas de calidad y mantener una comunicación efectiva para tratarlos de forma eficiente. Los objetivos específicos entre el Cliente y el Proveedor se establecen en el APÉNDICE B.  A continuación se definen las características y objetivos específicos identificados por el Cliente. | |
| Table of Requirements / Tabla de requisitos | | | |
| **Standard / Norma** | **Requirement / Requerimiento** | | **Evaluation Method / *Método de evaluación*** |
| Alert / Notification | Within 4 Hours from internal detection  Within 4 hours after the closure of the root cause analysis for Wittur customer  complaints where clear supplier responsibility is accepted | | Continuous Measurement |
| *Alerta / Notificación* | *Dentro de 4 horas desde la detección interna*  *Dentro de las 4 horas posteriores al cierre del análisis de la causa raíz para el cliente de Wittur*  *Reclamaciones donde se acepta la clara responsabilidad del proveedor* | | Medición continua |
| Containment Plan | Within 24 Hours from reception of Customer Non Conformity Report | | Continuous Measurement |
| Implementation |  | |  |
| *Implementación del plan de contención* | *Dentro de las 24 horas desde la recepción del Informe de no conformidad del cliente* | | *Medición continua* |
| Analysis Implementation | Within 5 Working Days from reception of Customer Non Conformity Report to  completed the Root Cause Analysis | | Continuous Measurement |
| *Analisis Implementación* | *Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del Informe de no conformidad del cliente para completar el análisis de la causa raíz* | | *Medición continua* |
| Corrective Action  Implementation | Within 10 working days from reception of Customer Non Conformity Report  Extension may be agreed case by case | | Continuous Measurement |
| *Implementación de las acciones correctivas* | *Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción del Informe de no conformidad del cliente*  *La extensión podrá acordarse caso por caso.* | | *Medición continua* |
| Corrective Action Closure  Effectiveness | Within 30 working days from reception of Customer Non Conformity Report | | Supplier Audit Checklist or Evidence provided |
| *Cierre de acciones correctivas*  *Eficacia* | *Dentro de los 30 días hábiles desde la recepción del Informe de no conformidad del cliente* | | *Auditoria de Proveedores o envío de evidencia* |
| Quality Management System Certification | ISO 9001 (or equivalent) Certification | | Assessment |
| *Certificación del Sistema de Gestión de Calidad* | *Certificación ISO 9001 (o equivalente)* | | *Evaluación* |
| Wittur HSE standards & Environmental Management System Certification | Reference to the Supplier Manual (eg. Compliance to ISO 14001 is desired, etc.) | | Assessment |
| *Normas de SSM y Certificación del Sistema de Gestión Ambiental de Wittur* | *Véase el Manual del Proveedor (p. ej. se desea la Conformidad ISO 14001, etc.)* | | *Evaluación* |
| Process Capability | (as agreed in writing with Customer) | | Continuous Measurement |
| *Capacidad de procesos* | *(según lo acordado por escrito con el Cliente)* | | *Medición continua* |
| Traceability | Supplier material delivered to the customer should be traceable for supplier production lot identification purposes; Supplier is required to demonstrate full ability to trace a delivered product back to the Supplier production flow in order to be able to set material clean points in case a defect is detected in Supplier delivered material.  Supplier shall be compliant to the Technical Specification TS001 (WHQ-IMS-PR013)1, which defines traceability requirements for safety components under Lift directive 201/33/EU.  Supplier shall be compliant to the Technical Specification TS002 (WHQ-IMQ- PR013)1, which defines the traceability requirements for components under the EMC Directive 2014/30/EU, ATEX Directive 2014/34/EU, LVD Directive 2014/35/EU, Red directive 2014/53/EU. | | Assessment |
| *Trazabilidad* | *El material del Proveedor entregado al Cliente debería ser trazable a efectos de identificación de lotes de producción del Proveedor; el Proveedor deberá demostrar que posee capacidad total para trazar un producto entregado desde su flujo de producción y así poder establecer lotes de material OK en caso de encontrar defectos en cualquiera de los materiales entregados.*  *El Proveedor deberá cumplir la Especificación Técnica TS001 (WHQ-IMS- PR013)1 que define los requisitos de trazabilidad para los componentes de seguridad adquiridos por Wittur de acuerdo con la Directiva sobre ascensores 201/33/EU.*  *El Proveedor deberá cumplir la Especificación Técnica TS002 (WHQ-IMQ- PR013)1 que define los requisitos de trazabilidad para los componentes adquiridos por Wittur de acuerdo con la Directiva EMC 2014/30/EU, la Directiva ATEX 2014/34/EU, la Directiva LVD 2014/35/EU y la Directiva RED 2014/53/EU.* | | *Evaluación* |
| Raw Materials | All Raw Materials used in Supplier delivered product must be:   * new and/or unused * provided by a Customer approved source   have passed inspection in accordance with communicated control plans | | Assessment |
| *Materias primas* | *Todas las materias primas empleadas en los productos entregados por el Proveedor deben ser:*  *nuevas o sin usar proporcionadas por un proveedor aprobado por el Cliente y*  *haber superado una inspección según los planes de control comunicados* | | *Evaluación* |
| Customer Material Supply and Directed Sourcing | For materials and/or components purchased by the Customer and delivered to a Supplier, it will become Supplier responsibility to provide proper use of such material within the Supplier manufacturing flow.  If quality issues or potential quality problems are discovered before the materials/components are put into production, Supplier shall stop production and inform Customer immediately.  In the case the Supplier, through agreement with Customer, is receiving materials/components from a specific source (therefore a Directed Buy), the Supplier will bear Quality responsibility of the parts being received from the directed source.  In the case the Supplier, through agreement with Customer, is delivering materials/components to a Wittur Supplier (therefore a Directed buy), Supplier will apply the current contract conditions to those deliveries unless more demanding conditions have been agreed to directly between Supplier and Wittur Supplier.  Non Conformance Report (NCR) issued for every Non-conforming material detected along the processes shall be forwarded from Wittur Supplier to the Supplier. | | Assessment |
| Suministro de material del Cliente y compra dirigida (proveedores impuestos por Cliente) | *En el caso de materiales o componentes adquiridos por el Cliente y entregados al Proveedor, será responsabilidad del segundo dar un uso apropiado a tales materiales en su flujo de producción.*  *Si se descubren discrepancias o posibles problemas de calidad antes de que los materiales/componentes se integren en la producción, el Proveedor detendrá la producción e informará de inmediato al Cliente.*  *En caso de que el Proveedor, mediante un acuerdo con el Cliente, esté recibiendo materiales/componentes de una fuente específica (y por tanto sea compra dirigida – Proveedor impuesto), el Proveedor será responsable de la calidad de los bienes recibidos de la fuente dirigida – Proveedor impuesto.*  *En caso de que el Proveedor, a través de un acuerdo con el Cliente esté entregando material/componentes a un proveedor de Wittur (por tanto una compra dirigida – Proveedor impuesto), el Proveedor aplicará las condiciones de compra existentes para esas compras a no ser que unas condiciones más exigentes se hayan acordado entre el proveedor y el proveedor de Wittur.*  *Un informe de no conformidad (NCR) será lanzado para cada material no conforme detectado a lo largo del proceso y reenviado del Proveedor de Wittur al Proveedor.* | | *Evaluación* |
| Restricted Substances | Supplier will meet requirements of the Restricted Substances and Candidate Substances Agreement. | | Assessment |
| *Sustancias restringidas* | *El Proveedor deberá cumplir los requisitos del Acuerdo de Sustancias Restringidas y del Acuerdo de Sustancias Candidatas.* | | *Evaluación* |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Health, Safety and Environment Commitment / Compromiso de salud, seguridad y medioambiente | | | WITTUR is committed to ISO 14001 Environment Management System / ISO 45001 Occupational Health and Safety Management System compliance and strongly encourages our Suppliers to integrate these into their management systems.  WITTUR Suppliers are required to follow and ensure application of all WITTUR safety and environmental requirements. Additionally, Suppliers will rigorously comply with all mandatory regulatory requirements which may apply (e.g. REACH, WEE, ROHS, SOC etc…) including but not limited to the ISO 45001 and ISO 14001 standards.  WITTUR team is dedicated to satisfy customer requirements based on Health, Safety and Environmental program towards continuous improvement. WITTUR Suppliers are expected to demonstrate the same level of commitment and diligence. It is mandatory that WITTUR Suppliers provide the necessary support and cooperation to comply with Wittur Customer initiatives on Health, Safety and Environmental related topics.  WITTUR Suppliers will be evaluated based on environmental aspects of all supplied products entire life cycle. This life cycle evaluation will progressively cover quantitative determination of all exchange flows between the product system and the ecosphere in all the transformation processes involved.  The Wittur Supplier Quality Development Department will check during audits the compliance of the Suppliers with product environmental requirements, fabrication emission reduction programs and the use of environmentally sustainable packaging/ raw materials according to the Life Cycle checklist1, the Supplier Audit Checklist1 and the Supplier Qualification Monitoring Evaluation Procedure1) | WITTUR está comprometido con el cumplimiento del Sistema de Gestión de Medio Ambiente ISO 14001 / Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional ISO 45001 y anima encarecidamentea sus Proveedores que los integren en sus sistemas de gestión.  Los proveedores de WITTUR deben seguir y garantizar la aplicación de todos los requisitos de seguridad y medioambientales de WITTUR. Además, los Proveedores cumplirán rigurosamente con todos los requisitos normativos obligatorios que puedan aplicarse (por ejemplo, REACH, WEE, ROHS, SOC, etc.), incluidos pero no limitado, entre otros, los estándares ISO 45001 e ISO 14001.  El equipo de WITTUR está comprometido a satisfacer los requisitos de los clientes basados ​​en el programa de Salud, Seguridad y Medio Ambiente para la mejora continua. Se espera que los Proveedores de WITTUR demuestren el mismo nivel de compromiso y diligencia. Es obligatorio que los proveedores de WITTUR brinden el apoyo y la cooperación necesarios para cumplir con las iniciativas de Wittur Customer en temas relacionados con la salud, la seguridad y el medio ambiente.  Los proveedores de WITTUR serán evaluados en función de los aspectos medioambientales de todos los productos suministrados durante todo el ciclo de vida. Esta evaluación del ciclo de vida cubrirá progresivamente la determinación cuantitativa de todos los flujos de intercambio entre el sistema del producto y la ecosfera en todos los procesos de transformación involucrados.  El Departamento de Desarrollo de Calidad de Proveedores de Wittur comprobará durante las auditorías el cumplimiento por parte de los Proveedores de los requisitos ambientales del producto, los programas de reducción de emisiones de fabricación y el uso de embalajes / materias primas ambientalmente sostenibles de acuerdo con la lista de verificación de Ciclo de Vida1 (Life cycle checklist1), el checklist de auditoria de Proveedores (Supplier Audit Checklist1 Lista de Verificación de Auditoría del Proveedor1 y el procedimiento de validación, seguimiento y evaluación de proveedores (Supplier Qualification Monitoring Evaluation Procedure1) |  Testing tools ownership / Propiedad de los utillajes | |
| Testing tools provided by Customer are for the sole purpose of production of contracted products within the contract terms. These tools are property of Customer and are handed over on trust to Supplier, who will adequately mark and handle the devices with appropriate care.  Any problems with tooling must be immediately reported to ensure no delays in production. Upgrades, maintenance and repair will be scheduled as agreed by both parties. | Los utillajes proporcionados por el Cliente se utilizarán única y exclusivamente para la producción de los productos acordados en los términos del contrato. Dichas herramientas pertenecen únicamente al Cliente y se le prestan al Proveedor, quien deberá tratar y utilizar estos dispositivos con las debidas precauciones.  Cualquier problema con los utillajes deberá notificarse inmediatamente para evitar retrasos en la producción. Las mejoras, el mantenimiento y las reparaciones se programarán de común acuerdo entre ambas partes. |
| 1. NON-CONFORMING MATERIAL PROCESS / GESTION DE MATERIALES NO CONFORME | |
| Non-Conforming material found in inspection (First Article or Standard), In-Process and returned from Customer must be marked, controlled and handled to ensure that material does not enter into the product stream, according to the *Non-Conforming Management Procedure1*. Non Conformance Report (NCR) shall be issued for every Non-conforming material detected along the processes.  Customer reserves the right to ask Supplier to make an additional 100% inspection control by applying a *Customer Controlled Shipping Inspection Level 1 Procedure1*(CSL1).In case the problem persists, Supplier may be required to act in accordance to the *Customer Controlled Shipping Inspection Level 2 Procedure*1 which integrates a 3rd party inspection and sorting company.  Customer reserves the right to place the Supplier on New Business on Hold status at any time if quality problems persist during and after the execution of *Controlled Shipping Level 2 Procedure1*. | Los materiales no conformes encontrados en las inspecciones (Primer Artículo o Estándar), en el proceso y devueltos por el Cliente deberán ser marcados, controlarse y manipularse para garantizar que el material no entre en el flujo de producción, según el Procedimiento de Gestión de No Conformidad1. Se emitirá un Informe de No Conformidad (NCR) para cada uno de los materiales no conformes detectados en los procesos.  El Cliente se reserva el derecho a solicitar al Proveedor que realice una inspección de control adicional 100 % aplicando el Procedimiento de Nivel 1 de Inspección de Envíos Controlados por el Cliente1 (CSL1). Si el problema persistiese, es posible que se le pida al Proveedor que actúe de acuerdo con el Procedimiento de Nivel 2 de Inspección de Envíos Controlados por el Cliente (CSL2) que contempla la inspección por parte de una empresa de selección.  El Cliente se reserva el derecho a colocar al Proveedor en estado de New Business On Hold (no asignación de nuevos proyectos) en cualquier momento si persisten los problemas de calidad durante la ejecución del Procedimiento de Nivel 2 de Inspección de Envíos Controlados por el Cliente (CSL2) o después de ello. |
| 1. NON CONFORMANCE REPORT (NCR) MANAGEMENT / GESTION DEL INFORME DE NO CONFORMIDAD (NCR)   Identification and Labeling / Identificación y etiquetado | |
| All material must be properly labeled to clearly identify Supplier name, address, country of origin, Customer part number, revision level, quantity, lot number, part description, manufacturing date. Supplier Shipping Label should contain all described information or have a label which refers to a database with all relevant information. | Todo el material debe estar etiquetado adecuadamente para identificar claramente el nombre, la dirección y el país de origen del Proveedor; la referencia del Cliente, el nivel de revisión, la cantidad, el número de lote, la descripción y la fecha de producción. La Etiqueta de Envío del Proveedor debería contener toda la información descrita o disponer de una etiqueta que haga referencia a una base de datos con toda la información relevante. |
| Containment Action / Acción de contención | |
| Supplier has to put in place within 24 hours a detailed Containment Action so as to protect Customer of further Non-Conformities (eg. identified and isolated suspicious material in warehouse, in transit, at Customer, sorting activity, material replacement, etc.) | El Proveedor debe implantar una Acción de Contención detallada en el plazo de 24 horas a fin de proteger al Cliente de posteriores no conformidades (p. ej. el material sospechoso identificado y aislado en un almacén, en tránsito, en las instalaciones del Cliente, durante la selección, en la sustitución de material, etc.) |
| Root Cause Analysis (RCA) / Analisis de causa raiz (RCA) | |
| Supplier will deliver a Root Cause Analysis file for ALL products that do not meet agreed specifications (Non-Conformance). Root Cause must be effective and based on standard Root Cause methodology such as Ishikawa (Fishbone) Analysis and WHY or similar methods. | El Proveedor entregará un archivo con el Análisis de Causa Raíz para TODOS los productos que no cumplan las especificaciones acordadas (no conformidad). La Causa Raíz debe ser efectiva y basarse en la metodología de Causa Raíz estándar como el Diagrama de Ishikawa (espina de pescado) y WHY [POR QUÉ] o métodos similares. |
| Corrective Action (CA) / Acción correctiva (CA) | |
| Corrective Actions must be effective in order to prevent re-occurrence – and shall have a measure to monitor the effectiveness of each corrective action.  ALL products that do not meet specifications (Non-Conformance) shall have a Corrective Action from Supplier.  Supplier should refer to *Wittur Group Non-Conforming Management Procedure1*. | Las Acciones Correctivas deben ser efectivas para evitar recurrencia del defecto y deben tener una forma de medida para supervisar su efectividad.  A TODOS los productos que no cumplan las especificaciones (no conformidad) se les aplicará una Acción Correctiva del Proveedor. El Proveedor deberá atenerse a lo dispuesto en el Procedimiento de Gestión de No Conformidad del Grupo Wittur1. |
| Disposal of Material / Devolución o destrucción de material | |
| Disposition of the item depends on whether it can be reworked, used as-is or if it must be scrapped. | La eliminación del componente depende de si se puede retrabajar, usarse tal cual o de si debe desecharse. |
| Reworkable / Retrabajos | |
| Items must be properly marked and inspected after the rework process. Reworked items must be separately marked and packaged if returned with new production parts. Rework process must be agreed with Customer. | Los artículos deberán marcarse apropiadamente e inspeccionarse tras el proceso de retrabajo. Los artículos retrabajados deberán marcarse y embalarse por separado si se devuelven con nuevos componentes de producción. El proceso de retrabajo deberá siempre acordarse con el Cliente. |
| Not-Reworkable / Material no retrabajable | |
| In case of material being identified as non re-workable material by Customer, Supplier may choose among two options:   1. In-House Scrap at Customer (preferred solution for Customer so as to ensure product is not re-entered into the supply chain): Supplier must pay for material scrap processing costs if these were to exist and all scrapped material is considered Customer property. 2. Return to Supplier for Scrap: Supplier has 5 working days to pick up the material from the Customer plant. In this case Supplier must clearly permanently mark the Product and preferably do so as rendered inoperative (destroyed) so that Product cannot accidently be resent to Customer. Supplier must bear any related costs to mark or destroy the product. | En caso de que el Cliente identifique el material como no retrabajable, el Proveedor deberá elegir entre dos opciones:   1. Eliminación interna en las instalaciones del Cliente (la solución preferida por el Cliente para asegurarse de que el producto no regresa a la cadena de suministro): el Proveedor deberá sufragar los costes de procesamiento de la eliminación del material en caso de que surjan y todo el material eliminado se considerará propiedad del Cliente. 2. Devolución al Proveedor para su eliminación: el Proveedor dispondrá de 5 días laborables para recoger el material de la planta del Cliente. En este caso el Proveedor deberá marcar claramente y de forma permanente el producto, y al hacerlo preferentemente dejarlo inoperativo (destruido) de modo que ese producto no se reenvíe accidentalmente al Cliente. El Proveedor deberá correr con todos los gastos relativos a la identificación o la destrucción del producto. |
| Use As-Is / Uso tal cual | |
| Items used as-is are still considered “Non-Conformities” and count as defective units in PPM, requiring a Corrective Action. | Los artículos que se usen tal cual seguirán considerándose “no conformes” y contarán como unidades defectuosas en PPM, además de requerir una Acción Correctiva. |
| NON CONFORMANCE COSTS / COSTES DE NO CALIDAD | |
| When product is not delivered on time or is delivered with Non-Conformities, the Supplier will be notified and Customer reserves the right to charge fees to compensate for costs incurred.  Non-conformance costs may include the following:   * Cost of the rejected purchased goods, including both product price paid by Customer as well as additional logistic costs incurred to ship to Customer plant. * Re-inspection or Disposal fees (by Customer or 3rd Party as appropriate). In this case Customer will advise Supplier of the need to do this. Supplier has the right to send own personnel in 4 hours or less to the Customer plant to carry out these tasks. If unsuccessful, Customer will carry out these tasks directly, applying the following costs per hour/ operator:   - 20€/hour for China, India, Turkey, Mexico   - 25€/hour for Slovakia, Hungary, Brazil, Argentina.  - 30€/hour for Spain, Italy  - 45€/hour for Austria, Germany   * If a batch is rejected, or partially rejected the Supplier shall reimburse Customer a lump sum of two hundred Euro (200 EUR) as compensation for additional administrative costs caused to Customer in the follow-up. * If one or several line items of a purchase order are delayed, application of a lump sum of two hundred Euro (200 EUR) as compensation for additional administrative costs caused to Customer in the follow-up. This sum will be applied per order. If Supplier communicates to Customer the delay in advance and Customer explicitly authorizes the delay, penalty will not be of application. For each additional working day of delay (additional working day of delay will be based on accepted delivery times at Wittur plants), an additional 25% will be added to the total value of the lump sum (e.g.: day 1 total lump sum 200€; day 2 total lump sum 200€x1,25= 250€; day 3 total lump sum 250€x1,25= 312,5€;… Therefore, if delayed three days Supplier would pay a total of 312,5 €).   It is expected that in case of a technical issue affects Customer capacity to produce, Supplier will do all the necessary to deploy solutions to urgently deliver correct Product to Customer, including express deliveries or airfreight if needed.  Costs indicated above do not represent in any case a limitation or maximum of Supplier liability in front of Customer nor a reduction of rights of the Customer to demand additional compensation due to impact of Supplier non-conformance. | Cuando un producto no se entregue a tiempo o se entregue con no conformidades, el Proveedor recibirá una notificación al respecto y el Cliente se reservará el derecho a cobrar una tarifa para compensar los gastos ocasionados.  Los costes de no conformidad pueden incluir lo siguiente:   * El coste de los bienes adquiridos rechazados, incluyéndose tanto el precio del producto pagado por el Cliente como los costes logísticos adicionales generados por el envío a la planta del Cliente. * Las tasas de re-inspección o eliminación (por el Cliente o un tercero, según corresponda). En este caso el Cliente informará al Proveedor de la necesidad de hacer esto. El Proveedor tiene el derecho a enviar a su propio personal en 4 horas o menos a la planta del Cliente para realizar estas tareas. Si fracasa, el Cliente realizará estas tareas directamente, aplicando las siguientes tarifas por hora/operario:   + 20 €/hora para China, India, Turquía y México   + 25 €/hora para Eslovaquia, Hungría, Brasil, Argentina.   + 30 €/hora para España e Italia   + 45 €/hora para Austria y Alemania * Si se rechaza un lote total o parcialmente, el Proveedor deberá ingresar al Cliente un pago único de doscientos euros (200 EUR) como compensación por los costes administrativos adicionales ocasionados al Cliente por su seguimiento. * Si alguno o algunos de los artículos de una orden de compra se retrasara, se aplicará el pago único de doscientos euros (200 EUR) como compensación por los costes administrativos adicionales ocasionados al Cliente. Esta suma se aplicará a cada pedido. Si el Proveedor comunica al Cliente el retraso con antelación y el Cliente lo autoriza explícitamente no se aplicará penalización alguna. Por cada día laborable de retraso adicional (los días laborables de retraso adicionales se basarán en los plazos de entrega aceptados en las plantas de Wittur), se agregará un 25 % más al valor total del pago único (p. ej.: el día 1 será un pago único total de 200 €; el día 2 la suma total será de 200 € x 1,25 = 250 €; el día 3 la suma total será de 250 € x 1,25 = 312,5 €;… Por tanto, si se produjese un retraso de tres días el Proveedor pagaría en total 312,5 €).   Se espera que en caso de que la capacidad de producción del Cliente se vea afectada por un problema técnico del Proveedor, éste haga todo lo posible para poner en práctica soluciones que permitan entregar urgentemente el producto correcto al Cliente, incluyéndose los envíos exprés o el transporte aéreo si fuese necesario.  Los costes indicados anteriormente no representan en ningún caso una restricción o un máximo a la responsabilidad del Proveedor ante el Cliente, y tampoco constituyen una reducción del derecho del Cliente a la reclamación de compensaciones adicionales debido al impacto de la no conformidad del Proveedor. |
| 1. WARRANTY PERIOD / PERIODO DE GARANTIA | |
| Warranty period of the products supplied by Supplier shall be 36 months. | El período de garantía de los productos suministrados por el Proveedor será de 36 meses. |
| 1. CHANGE MANAGEMENT / GESTION DE LOS CAMBIOS  Notification of change prior to implementation / Notificación de los cambios antes de la implementación | |
| Supplier shall inform Customer in writing before applying any change to Supplier production process, location, or testing processes which affect Products delivered to Customer. Implementation of these changes of production can only be made when agreed in writing by Customer.  CUSTOMER uses a PPAP-based change management process which may include other requirements for qualifying changes. These requirements will be communicated as part of the change approval process. | El Proveedor informará por escrito al Cliente antes de efectuar cualquier cambio en su proceso de producción, su ubicación o sus procesos de inspección que afecten a los productos entregados al Cliente. La implementación de tales cambios en la producción podrá realizarse solamente cuando el Cliente haya dado su consentimiento por escrito.  EL CLIENTE utiliza un proceso de gestión de cambios basado en el PAPP que puede incluir otros requisitos para autorizar cambios. Dichos requisitos se comunicarán como parte del proceso de autorización de cambios. |
| Sub-contracting of Process/Product / Subcontratas de procesos/productos | |
| Supplier shall not entrust a third party to process or produce any Product partially or in whole without the express written consent of Customer. Breach of this agreement gives Customer the right to terminate the contract and request compensation of business losses to Supplier if these were to exist. | El Proveedor no confiará a terceras partes el procesamiento ni la producción de ningún producto, ya sea total o parcialmente, sin el expreso consentimiento por escrito del Cliente. El incumplimiento de esta cláusula otorgará al Cliente el derecho a rescindir el contrato y a reclamar una compensación al Proveedor por pérdidas comerciales si estas se produjeran. |

# APPENDIX A / APENDICE A

|  |  |
| --- | --- |
| All the Procedure and Documents above mentioned are available on the Customer Supplier Portal at the following address:  <https://www.wittur.com/it/gruppo-wittur/supplier-portal/supplier-quality-development-procedures-and-documents.aspx>  Version of the documents which are applicable in the moment of signature of this Quality Agreement are:   * Supplier Manual [WHQ\_SQD\_MAN001,Ed.8 2018-10-05] * Supplier Qualification Monitoring Evaluation [WHQ\_SQD\_PR002, Ed. 04 2018-16-07] * Technical Specification TS001(WHQ-IMS-PR013), Ed.00 2017-03-31 * Technical Specification TS02 (WHQ-IMS-PR013), Ed.01 2018-02-09 * Non-Conforming Management Procedure [WHQ\_IMS\_PR009, Ed. 05 2018-10-02] * Controlled Shipping level 1 and 2 [WHQ\_SQD\_PR007, Ed. 01 2018-01-25] * Life Cycle checklist FR001 [WHQ\_PMO\_PR004], Ed. 2017-11-24 * Supplier Audit Checklist FR002 [WHQ\_SQD\_PR002], Ed. 03 2018-10-26   Supplier manual includes main definitions  In case of important new documents release/revision the Appendix A will be shared again with new signature request. | Todos los procedimientos y documentos mencionados anteriormente están disponibles en el Portal del Proveedor del Cliente, en la siguiente dirección:  https://[www.wittur.com/it/gruppo-wittur/supplier-portal/supplier-quality-development-procedures-and-documents.aspx](http://www.wittur.com/it/gruppo-wittur/supplier-portal/supplier-quality-development-procedures-and-documents.aspx)  La versión de los documentos aplicables en el momento de la rúbrica de este Acuerdo de Calidad son:   * Supplier Manual [WHQ\_SQD\_MAN001, Ed.8 2018-10-05] * Supplier Qualification Monitoring Evaluation [WHQ\_SQD\_PR002, Ed. 04 2018-16-07] * Technical Specification TS001(WHQ-IMS-PR013), Ed.00 2017-03-31 * Technical Specification TS02 (WHQ-IMS-PR013), Ed.01 2018-02-09 * Non-Conforming Management Procedure [WHQ\_IMS\_PR009, Ed. 05 2018-10-02] * Controlled Shipping level 1 and 2 [WHQ\_SQD\_PR007, Ed. 01 2018-01-25] * Life Cycle checklist FR001 [WHQ\_PMO\_PR004], Ed. 2017-11-24 * Supplier Audit Checklist FR002 [WHQ\_SQD\_PR002], Ed. 03 2018-10-26   El manual del proveedor incluye las definiciones principales  En caso de que haya nueva documentación importante que suponga una renuncia al Apéndice A o su revisión, este volverá a compartirse con una nueva solicitud de firma por ambas partes. |

|  |  |
| --- | --- |
| APPENDIX B: Quality Targets / APÉNDICE B: Objetivos de calidad | |
| A three year target with at least 20% improvement year over for both metrics PPM and NCR is settled with the supplier.  Non achievement of the below indicated targets will not lead to additional penalties for Supplier to the ones already established in the document. Wittur nevertheless reserves the right to put Supplier on Business on Hold status in case of clear poor quality performance. Parties will do regular updates concerning quality performance based on mutual agreement. | Se establece con el Proveedor un objetivo a tres años con una mejora de al menos un 20 % anual sobre las métricas de PPM e INC. La no consecución de los objetivos indicados a continuación no supondrá penalizaciones adicionales para el Proveedor, aparte de las que aparecen en el presente documento. No obstante, Wittur se reserva el derecho a poner al Proveedor New Business on Hold (no asignación de nuevos proyectos) en caso de que el rendimiento en términos de calidad no esté al nivel esperado. Ambas partes realizarán actualizaciones regularmente y de mutuo acuerdo en relación con la calidad. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Baseline  Base | Current Year  Año actual | Current Year +1  Año actual +1 | Current Year + 2  Año actual +2 |
| PPM |  |  |  |  |
| NCR |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CUSTOMER  *CLIENTE* |  | | SUPPLIER  *PROVEEDOR* |
| WITTUR  (address)  (contact info) |  | | SUPPLIER NAME  (address)  (contact info) |
|  |  | |  |
| Stamp / Sello |  | | Stamp / Sello |
| Legal representative or authorized person sign  Firma del apoderado o representante legal |  | | Legal representative or authorized person sign  Firma del apoderado o representante legal |
|  |  | |  |
| Date  Fecha |  | | Date  Fecha |
| Latest after two years new targets will be agreed.  In case an agreement won’t be reached, the latest agreed targets remain valid. | | | En un plazo máximo de dos años se acordarán nuevos objetivos .En caso de no alcanzar un acuerdo, las últimas condiciones acordadas conservarán su validez. | |

# APPENDIX C: WITTUR companies in the scope of the agreement / APÉNDICE B: PLANTAS DE WITTUR dentro del acuerdo:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PLANT** | | | **PLANT** | | |
| WITTUR Austria GmbH (WAT)  Sowitschstraße 1  3270 Scheibbs, Austria | | | Wittur s.r.o. (WSK)  Priemyselná ulica 2747/7  963 01 Krupina, Slovakia | | |
| Wittur S.p.A. (WIT)  Via Macedonio Melloni n° 12  43052 Colorno (Parma), Italy | | | Wittur S.A (WAR)  Av. Belgrano 2445, Sarandi  Pcia. de Buenos Aires , Argentina | | |
| Wittur Elevator Components S.A.U. (WES)  Polig. Ind. Malpica, Calle E - No.8  50016 Zaragoza, Spain | | | Wittur Elevator Components India Pvt. Ltd. (WIN)  Survey nos 45/1B , 3 & 4  Pondur Village; Sriperumbudur – 602 105  Tamil Nadu. India | | |
| Wittur Asansör San. ve Tic. A.Ş. (WTR)  Y Dudullu Organize - Sanayi Bolgesi n° 13,  34776 Istanbul ,Turkey | | | Sematic S.p.A.  Via Comm. Francesco Zappa, 5  24046 Osio Sotto (BG), Italy | | |
| Wittur Elevator Components Co., Ltd. (WCN)  18 Shexing Road  FOHO Economic Development Zone  Wujiang City, Jiangsu Province  P.R. China 215214 | | | Sematic Hungária Kft.  Debreceni út 273.  4400 Nyíregyháza, Hungary | | |
| Wittur LTDA (WBR)  Rua Eugenia Safra do Rosario, 3000  Jardim Flores do Campo – Londrina – PR  ZIP CODE: 86086-550 | | | Sematic Elevator Prod. (Changshu) Co., Ltd.  No. 20 Jinmen Road, Changshu South East  Jiangsu Province , P.R. China 215500 | | |
| Wittur Electric Driver GMBH (WED)  Offenburger Strasse 3  Dresda, Germany  ZIP CODE: 01190 | | | LM LIFTMATERIAL  Rohrbachstraße 26-30  Wiedenzhausen, Germany  ZIP CODE: 85259 | | |
| Sematic Elevadores Mexico S. de R.L. de C.V.  Avenida Revolución Mexicana n°1001 Col Barrera  Monclova, Coahuila 25770, Mexico | | |  | | |
| CUSTOMER  *Cliente* |  | | SUPPLIER  *Proveedor* |
| WITTUR  (address)  (contact info) |  | | SUPPLIER NAME  (address)  (contact info) |
|  |  | |  |
| Stamp / Sello |  | | Stamp / Sello |
| Legal representative or authorized person sign  Firma del apoderado o representante legal |  | | Legal representative or authorized person sign  Firma del apoderado o representante legal |
|  |  | |  |
| Date  Fecha |  | | Date  Fecha |