

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 1 di 26
---	----------------------------	---

< Nome del PROGRAMMA / PROGETTO >

PIANO DELLA QUALITÀ

NOTA:

Questo è il Template di riferimento ad uso dei Fornitori WASS.

- **Le caselle in blu contengono note di supporto per la stesura del documento e devono essere eliminate prima dell'emissione;**
- **I testi in rosso devono essere sostituiti (in nero) dal fornitore con le informazioni richieste, oppure eliminati se non applicabili;**
- **Il testo precompilato in nero deve essere adattato alle caratteristiche della fornitura oppure eliminato se non applicabile.**

Casella da eliminare

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 2 di 26
---	----------------------------	---

PREPARATO DA: Unità Organizzativa: < Unità Organizzativa di appartenenza > < Nome e Cognome >	< Firma >
VERIFICATO DA: Unità Organizzativa: < Unità Organizzativa di appartenenza > < Nome e Cognome >	< Firma >
APPROVATO DA: Unità Organizzativa: < Unità Organizzativa di appartenenza > < Nome e Cognome >	< Firma >

APPROVAZIONE WASS Submarine Systems Approvato da: _____ Unità Organizzativa: _____ Data: _____	FIRMA
--	--------------

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 3 di 26
---	----------------------------	---

INDICE DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Autore	ECN	Pag.	Descrizione
00	<data>				Prima emissione

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 4 di 26
---	----------------------------	---

SOMMARIO

1	GENERALITÀ	6
1.1	APPLICABILITÀ	6
1.2	DESCRIZIONE DEL DOCUMENTO	6
2	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	7
3	ACRONIMI, ABBREVIAZIONI E DEFINIZIONI	8
3.1	DEFINIZIONI	8
3.2	ACRONIMI E ABBREVIAZIONI.....	8
4	ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ	9
4.1	REQUISITI GENERALI.....	9
4.2	PROCESSI.....	9
4.3	REQUISITI PER LA DOCUMENTAZIONE.....	9
5	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	10
5.1	DOCUMENTI DI WASS	10
5.2	STANDARD	10
5.3	DOCUMENTI AZIENDALI	11
5.4	ORDINE DI PREVALENZA	11
6	ACCESSO PRESSO IL FORNITORE E I SUB-FORNITORI E SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ DELLA GQA.....	12
7	ORGANIZZAZIONE, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ	13
7.1	ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	13
7.2	RESPONSABILITÀ DELLE UNITÀ ORGANIZZATIVE	13
7.2.1	<i>Direzione Aziendale.....</i>	<i>13</i>
7.2.2	<i>Qualità</i>	<i>13</i>
7.2.3	<i>Gestione Programmi/Progetti.....</i>	<i>13</i>
7.2.4	<i>Ingegneria</i>	<i>13</i>
7.2.5	<i>Produzione</i>	<i>13</i>
7.2.6	<i>Acquisti.....</i>	<i>13</i>
7.2.7	<i>< Altra Unità Organizzativa aziendale ></i>	<i>13</i>
7.3	ORGANIZZAZIONE PER LA FORNITURA	13
8	GESTIONE DEI RISCHI.....	14
9	SUPPORTO	15
9.1	GESTIONE DELLE RISORSE.....	15
9.2	RISORSE PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE	15
10	ATTIVITÀ OPERATIVE.....	16
10.1	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	16
10.2	GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE	16
10.3	COMUNICAZIONE CON WASS E CON IL RAQG	17
10.4	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AI PRODOTTI	17
10.4.1	<i>Materiali messi a disposizione da WASS.....</i>	<i>17</i>
10.5	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	17
10.5.1	<i>Processo di progettazione e sviluppo</i>	<i>17</i>
10.5.2	<i>Pianificazione della progettazione e sviluppo.....</i>	<i>17</i>
10.5.3	<i>Input alla progettazione e sviluppo</i>	<i>18</i>
10.5.4	<i>Output della progettazione e sviluppo</i>	<i>18</i>
10.5.5	<i>Controllo della progettazione e sviluppo</i>	<i>18</i>

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 5 di 26
--	-----------------------------------	--

10.5.6	Modifiche della progettazione e sviluppo.....	18
10.5.7	Assicurazione Qualità del Software	18
10.6	DEPENDABILITY	19
10.7	APPROVVIGIONAMENTO	19
10.7.1	Processo di Approvvigionamento	19
10.7.2	Selezione e controllo dei subfornitori	19
10.7.3	Informazioni relative all'approvvigionamento	19
10.7.4	Controllo delle subforniture	20
10.8	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	20
10.8.1	Processo di Produzione	20
10.8.2	Pianificazione e controllo della produzione	20
10.8.3	Processi Speciali e Controlli Non Distruttivi	21
10.8.4	Uso della Documentazione_IE di WASS	21
10.8.5	Identificazione e rintracciabilità	21
10.8.6	Conservazione dei prodotti	22
10.8.7	Attività post-consegna	22
10.9	CONTROLLO DI PRODOTTI NON CONFORMI	22
11	RILASCIO DEL PRODOTTO	23
11.1	COLLAUDI DI ACCETTAZIONE DELLA FORNITURA	23
11.2	CERTIFICATO DI CONFORMITÀ (CoC)	23
11.3	RICHIESTE DI DEROGA/CONCESSIONE	24
12	MIGLIORAMENTO	25
12.1	MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	25
12.2	NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	25
13	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	26
13.1	SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	26
13.2	ANALISI E VALUTAZIONI	26
13.3	AUDIT INTERNI.....	26

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 6 di 26
---	----------------------------	---

1 GENERALITÀ

1.1 Applicabilità

Il documento si applica all'Ordine di Acquisto/Contratto nr. <Inserire numero d'ordine/contratto> del <inserire data ordine>, per la fornitura a WASS Submarine Systems s.r.l.

- <Inserire elenco dei prodotti/servizi richiesti nell'ordine a cui si riferisce la fornitura>

1.2 Descrizione del documento

Nel caso di forniture per cui non è richiesta l'applicazione della AQAP-2110 (e quindi della AQAP-2105), modificare il secondo capoverso come segue:

*"Il PQ è redatto in **accordo alle linee guida UNI ISO 10005 e ai requisiti** del documento PQA004W-I-IT di WASS."*

Casella da eliminare

Il presente Piano della Qualità (PQ) descrive le attività, i processi, le risorse, e l'organizzazione previsti da <inserire nome del fornitore> per soddisfare i requisiti contrattuali, tecnici e di qualità, nell'ambito della fornitura identificata al par. 1.2.

Il PQ è redatto in conformità ai requisiti della pubblicazione NATO AQAP-2105 e del documento PQA004W-I-IT di WASS.

Il PQ sarà sottoposto ad approvazione di WASS e sarà revisionato in caso di variazioni dei dati in esso contenuti, in accordo ai tempi e ai criteri indicati in PQA004W-I-IT.

Le revisioni del PQ saranno sottoposte ad approvazione di WASS.

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 7 di 26
---	----------------------------	---

2 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

<i>Completare il paragrafo e, se necessario adattarlo, in accordo alle caratteristiche della fornitura.</i> Casella da eliminare
--

Il contratto e le attività ad esso relative sono identificate da <inserire nome del fornitore> come segue:

< indicare in che modo il fornitore identifica internamente il contratto e l'insieme delle attività ad esso relative (ad es. il numero di commessa o altro metodo applicato) >

La fornitura sarà articolata come descritto di seguito:

< inserire l'elenco dettagliato dei prodotti, dei documenti e delle attività che costituiscono oggetto di fornitura. Se la fornitura è articolata in lotti successivi, fornire indicazioni al riguardo. >

< inserire l'elenco delle milestone contrattuali >

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 8 di 26
---	----------------------------	---

3 ACRONIMI, ABBREVIAZIONI E DEFINIZIONI

<i>Aggiungere acronimi, abbreviazioni e definizioni necessari per la corretta interpretazione del documento.</i> <u><i>I termini già presenti nei documenti contrattuali non possono essere modificati.</i></u> <i>È opportuno che gli elenchi siano proposti in ordine alfabetico</i> <i>Casella da eliminare</i>

3.1 Definizioni

Definizione	Descrizione
Documentazione_IE	Documentazione di pianificazione e controllo realizzata dalla Ingegneria industriale di WASS e messa a disposizione del fornitore nel formato standard previsto dal template IND100W-T-IT

3.2 Acronimi e Abbreviazioni

Definizione	Descrizione
AQG	Assicurazione Qualità Governativa
CI	Configuration Item
FAI	First Article Inspection
FOD	Foreign Object Debris/Damage
OdA	Ordine di Acquisto
PQ	Piano della Qualità
RAQG	Rappresentante dell'Assicurazione Qualità Governativa

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 9 di 26
---	----------------------------	---

4 ATTIVITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

4.1 Requisiti generali

Il testo seguente è proposto a titolo di esempio e deve essere adattato per descrivere il Sistema di Gestione della Qualità del fornitore.

Casella da eliminare

<Nome fornitore> attua un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della Pubblicazione NATO AQAP-2110 ed. D e della Norma ISO 9001:2015.

Il Sistema Qualità di <Nome fornitore> è documentato nel Manuale della Qualità aziendale < codice del Manuale > e nelle relative procedure.

Il Certificato n° <codice del certificato> rilasciato da <ente certificatore>, e valido fino al <data di fine validità> ne attesta la conformità alla Norma ISO suddetta.

Il Certificato n° <codice del certificato> rilasciato da <ente certificatore>, e valido fino al <data di fine validità> ne attesta la conformità alla Pubblicazione AQAP-2110 suddetta.

4.2 Processi

< Identificare, eventualmente anche con uno schema, i processi aziendali coinvolti nella realizzazione della fornitura, i loro responsabili e le interazioni esistenti tra tali responsabili.

Spiegare in che modo i processi sono controllati, monitorati, misurati e continuamente migliorati

L'informazione può essere fornita tramite riferimento a procedure aziendali (da rendere disponibili a WASS)>.

4.3 Requisiti per la documentazione

< Inserire una breve descrizione delle modalità di gestione della documentazione, in termini di:

- Identificazione dei documenti,
- Controllo, approvazione ed emissione dei documenti,
- Archiviazione, conservazione e rintracciabilità dei documenti,
- Revisione dei documenti,
- Classifica e gestione della sicurezza e della riservatezza,
- Presa in carico, gestione e distribuzione controllata dei documenti di WASS,
- Gestione dei documenti dei sub-fornitori,
- Elenco delle registrazioni di qualità relative alla fornitura (documenti che forniscono evidenze di Conformità della fornitura),
- Caratteristiche dei documenti oggetto di fornitura (contenuti, lingua, formato, stato di approvazione, ...)

Le informazioni possono essere fornite tramite riferimento a procedure aziendali, (da rendere disponibili a WASS)>

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 10 di 26
---	----------------------------	--

5 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

5.1 Documenti di WASS

<i>Modificare la tabella per elencare i documenti WASS effettivamente applicabili alla fornitura.</i> <u><i>Il Numero d'Ordine (del Contratto) e il documento PQA004W-I-IT devono essere sempre indicati.</i></u> <i>Casella da eliminare</i>

Rif.	Codice	Titolo
R1.	<N° Ordine / Contratto>	Ordine WASS del <inserire data ordine>
R2.	<codice documento>	< Specifica Tecnica o Disegno o altro documento tecnico applicabile alla fornitura>
R3.	< idem >	< idem >
R4.	IND005W-T-IT	Documentazione IE – Compilazione da parte del fornitore
R5.	IND100W-T-IT	Template per Documentazione IE
R6.	PQA004W-I-IT	Requisiti di Qualità per le forniture alla BU Sistemi di Difesa di WASS.
R7.	PQA006W-I-IT	Requisiti di Qualità per le forniture di Fabbricazione alla BU Sistemi di Difesa di WASS.
R8.	PQA008W-I-IT	Requisiti di Qualità per le forniture di Processi Speciali alla BU Sistemi di Difesa di WASS.
R9.	PQA010W-I-IT	Requisiti di Qualità per le forniture di Progettazione e Sviluppo
R10.	PQA011W-I-IT	Requisiti di Qualità per le forniture di Progettazione e Sviluppo Software.
R11.	QUA017W-T-IT	Elenco fornitori approvati di Processi Speciali/CND e loro catena di subfornitura
R12.	CFM103W-T-IT	Template per il Piano di Gestione della Configurazione dei fornitori
R13.	RKM004W-T-IT	Template per il Piano di Gestione dei Rischi dei fornitori
R14.	<codice documento>	<Titolo di eventuale altro documento di qualità applicabile alla fornitura>
R15.	< idem >	< idem >

5.2 Standard

<i>Modificare la tabella per elencare tutti gli standard effettivamente applicabili alla fornitura</i> <i>Casella da eliminare</i>

Rif.	Codice	Titolo
R16.	AQAP-2070 Ed. B	NATO Mutual Government Quality Assurance (GQA) Process
R17.	AQAP-2105 Ed. C	NATO Requirements for deliverable Quality Plans
R18.	AQAP 2110 Ed. D	NATO Quality Assurance Requirements for Design, Development and Production
R19.	ISO 9001:2015	Quality Management Systems - Requirements

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 11 di 26
---	----------------------------	--

Rif.	Codice	Titolo
R20.	ISO 10005:2018	Quality management - Guidelines for quality plans
R21.	EN 9100:2018	Quality Management Systems - Requirements for Aviation, Space and Defence Organizations
R22.	< codice >	< altro eventuale standard applicabile alla fornitura>
R23.	< idem >	< idem >

5.3 Documenti aziendali

<i>Modificare la tabella per elencare i documenti del fornitore applicabili alla fornitura.</i> Casella da eliminare
--

Rif.	Codice	Titolo
R24.	<codice del documento>	Manuale della Qualità di < nome del fornitore >
R25.	<codice del documento>	< eventuale altro documento di qualità applicabile alla fornitura >
R26.	< idem>	< idem >
R27.	<codice del certificato>	Certificazione ISO 9001:2015
R28.	<codice del certificato>	< eventuale altra certificazione afferente alla fornitura >
R29.	< idem>	< idem>
R30.	<codice del documento>	< titolo di un piano o documento tecnico elativo alla fornitura >
R31.	< idem>	< idem>

5.4 Ordine di prevalenza

<i>Il testo proposto deve essere adattato alle caratteristiche della fornitura per chiarire quale sia l'ordine di prevalenza in caso di conflitto fra i documenti richiamati in questo paragrafo 5</i> Casella da eliminare

In caso di conflitti fra i documenti richiamati al paragrafo 5, l'ordine di prevalenza è il seguente:

1. Norme cogenti
2. Documentazione contrattuale
3. Il Piano della Qualità
4. < Altri documenti del fornitore >

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 12 di 26
---	----------------------------	--

6 ACCESSO PRESSO IL FORNITORE E I SUB-FORNITORI E SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ DELLA GQA

Questo paragrafo si applica solo per forniture soggette ai requisiti della Pubblicazione NATO AQAP-2110.

Il testo del paragrafo deve essere completato (parti in rosso) e non può essere modificato.

Se non è richiesta l'applicazione della AQAP-2110, sostituire il testo proposto con la dicitura **NON APPLICABILE**.

Casella da eliminare

< Nome del fornitore > e i suoi sub-fornitori garantiranno a WASS e al RAQG l'assistenza necessaria per l'espletamento delle attività di sorveglianza relative alla fornitura. In particolare:

- a) il diritto di accesso senza restrizioni alle aree dei siti aziendali suoi e dei subfornitori presso cui si svolgono le attività relative alla fornitura, allo scopo di verificare che siano effettuate in conformità ai requisiti;
- b) il diritto di accesso alle informazioni, ai dati e ai documenti relativi all'oggetto della fornitura;
- c) la necessaria assistenza per l'espletamento delle attività di GQA (valutazioni, verifiche, test, ispezioni, collaudi, ... ecc. sui prodotti e sui processi aziendali afferenti il contratto);
- d) consegna, su richiesta, di copia dei contratti o ordini di sub-fornitura in relazione con il contratto;
- e) la notifica quando un contratto o ordine di sub-fornitura viene identificato come elemento di rischio;
- f) che in tutti i contratti o ordini di sub-fornitura sarà indicato che "Tutti i requisiti di questo contratto possono essere soggetti a GQA (Assicurazione Qualità Governativa). Saranno notificate le attività di GQA da svolgere";
- g) che le attività di GQA negli impianti del sub-fornitore non esentano WASS da qualsivoglia responsabilità contrattuale relativa alla qualità;
- h) la notifica se venga rifiutato o riparato un prodotto di subfornitura considerato elemento di rischio o realizzato da un subfornitore considerato elemento di rischio;
- i) la notifica nel caso che un impianto di misurazione sia rilevato fuori dei limiti di taratura, con il dettaglio dei prodotti su cui ha avuto impatti, compresi quelli già consegnati.
- j) notifica delle non conformità rilevate con le azioni correttive richieste;
- k) notifica di prodotti non conformi ricevuti da un sub-fornitore soggetto a GQA.

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 13 di 26
---	----------------------------	--

7 ORGANIZZAZIONE, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

7.1 Organizzazione Aziendale

Il paragrafo deve contenere una descrizione generale dell'azienda, della sua natura, e della sua struttura organizzativa.

Il ruolo di Responsabile della Qualità aziendale deve essere sempre rappresentato.

Casella da eliminare

< Oltre alla descrizione generale dell'azienda, inserire l'organigramma aziendale >

7.2 Responsabilità delle Unità Organizzative

I sottoparagrafi seguenti devono descrivere brevemente compiti e responsabilità delle diverse Unità Organizzative aziendali.

I titoli dei sottoparagrafi sono proposti a titolo di esempio e devono essere adattati alla realtà del fornitore.

Compiti e responsabilità del personale addetto alla Qualità devono essere sempre descritti.

Casella da eliminare

7.2.1 Direzione Aziendale

< Inserire compiti e responsabilità >

7.2.2 Qualità

< Inserire compiti e responsabilità >

7.2.3 Gestione Programmi/Progetti

< Inserire compiti e responsabilità >

7.2.4 Ingegneria

< Inserire compiti e responsabilità >

7.2.5 Produzione

< Inserire compiti e responsabilità >

7.2.6 Acquisti

< Inserire compiti e responsabilità >

7.2.7 < Altra Unità Organizzativa aziendale >

< Inserire compiti e responsabilità >

7.3 Organizzazione per la Fornitura

< Descrivere la struttura organizzativa messa in atto per la realizzazione della fornitura, identificando i ruoli e i nomi dei responsabili delle attività pianificate.

I responsabili per la qualità della fornitura devono essere in ogni caso identificati >.

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 14 di 26
---	----------------------------	--

8 GESTIONE DEI RISCHI

< Il paragrafo deve fornire indicazioni sulle modalità con cui vengono gestiti i rischi relativi alla fornitura in termini di: Identificazione, Analisi, Controllo e Mitigazione, e deve descrivere le modalità con cui le informazioni relative ai rischi vengono registrate e comunicate a WASS. >

< Se al fornitore è richiesta la stesura di un Piano di Gestione dei Rischi¹ e del relativo Risk Register, questi devono essere prodotti dal fornitore come documenti separati. Il Piano della Qualità deve richiamare tali documenti e le modalità con cui vengono gestiti, ivi compresa la trasmissione del Piano di Gestione dei Rischi a WASS per approvazione. >

¹ WASS mette a disposizione dei fornitori il template RKM004W-T-IT per la stesura del Piano di Gestione dei Rischi

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 15 di 26
---	----------------------------	--

9 SUPPORTO

9.1 Gestione delle Risorse

Il paragrafo deve descrivere le risorse umane, le infrastrutture, e gli ambienti di lavoro previsti per la realizzazione della fornitura.

Il testo seguente è proposto a titolo di esempio e deve essere adattato alle caratteristiche della fornitura.

Casella da eliminare

< Nome Fornitore > ha sede in < Località della sede del fornitore >.

Le attività relative a questa fornitura si svolgeranno presso lo Stabilimento sito in <indicare dove>, utilizzando i seguenti ambienti di lavoro, infrastrutture e attrezzature aziendali:

<Inserire l'elenco degli ambienti di lavoro, infrastrutture e attrezzature aziendali dedicate alla fornitura>.

Le seguenti risorse saranno (sono state) predisposte in modo specifico per la fornitura:

<Indicare eventuali risorse particolari predisposte in modo specifico per la fornitura>.

Le competenze e l'esperienza del personale impiegato per questa fornitura sono documentate <indicare dove> e conservate < indicare dove >.

9.2 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Il testo del paragrafo è proposto a titolo di esempio e deve essere adattato alle caratteristiche della fornitura.

Casella da eliminare

La strumentazione impiegata durante le prove in ingresso, la fabbricazione, e i collaudi (interni e di accettazione), è tenuta sotto controllo in termini di taratura, manutenzione e calibrazione, riferendola al sistema di misura nazionale/internazionale e in accordo ai seguenti criteri:

< descrivere le modalità di svolgimento delle attività suddette e i responsabili. Le informazioni possono anche essere fornite indicando i documenti aziendali che trattano l'argomento, oppure tramite una tabella simile alla seguente >

Tipo	Descrizione	Operazione (Taratura, Calibrazione, Manutenzione)	Modalità	Frequenza	Responsabile

< Indicare com'è documentata l'idoneità degli strumenti e dove sono conservate tali informazioni >

< Indicare in che modo sono identificabili gli strumenti/apparecchiature e il loro stato di manutenzione (ad es. tramite apposite marcature) >

< Descrivere come la strumentazione hardware/software prodotta in azienda per le attività di controllo, misura e collaudo, è stata validata prima dell'utilizzo per garantirne l'idoneità all'uso, ed è attualmente sottoposta a gestione della configurazione. L'informazione può essere data tramite riferimento a documenti aziendali del fornitore (da rendere disponibili a WASS) >

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 16 di 26
---	----------------------------	--

10 ATTIVITÀ OPERATIVE

10.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto

Il fornitore deve produrre tutti i documenti di pianificazione richiesti a Ordine e previsti dai Requisiti di Qualità applicabili alla fornitura (vedi PQA004W-I-IT e altre procedure di WASS richiamate a ordine).

Casella da eliminare

< Indicare i documenti che saranno prodotti per pianificare la realizzazione della fornitura (Piano per la Qualità, Pianificazione Temporale, Piano di Gestione dei Rischi, Piano di Gestione della Configurazione, ... ecc.), e i responsabili della loro stesura.>

< La pianificazione temporale delle attività (GANTT) può essere inserita in questo paragrafo o fornita come documento separato.>

Indicare in che modo il fornitore documenterà a WASS, tramite una **Matrice Requisiti/Soluzioni**, la conformità della fornitura ai requisiti **contrattuali** (tale matrice non è da riferire ai requisiti **tecnici** della fornitura) >.

10.2 Gestione della Configurazione

Il contenuto di questo paragrafo deve essere adattato alle caratteristiche della fornitura.

In funzione della tipologia di fornitura, alcune delle informazioni previste dalla guida (testo in rosso) potrebbero non essere necessarie.

Ove possibile, è consentito richiamare eventuali procedure aziendali, purché o conformi ai requisiti della fornitura.

Casella da eliminare

< Se la fornitura prevede la stesura di un Piano di Gestione della Configurazione², è sufficiente richiamare tale documento tramite codice e titolo.

In alternativa, il paragrafo deve descrivere le modalità con cui il fornitore svolge le seguenti attività:

- **Identificazione della Configurazione:** scelta dei Configuration Item (CI), codifica dei CI e dei relativi documenti, identificazione delle baseline, marcatura dei prodotti, criteri di serializzazione e lottizzazione;
- **Controllo della Configurazione:** gestione delle modifiche alla configurazione e relative approvazioni da parte di WASS, gestione delle richieste di deroga;
- **Registrazione dello Stato di Configurazione (Configuration Status Accounting):** modalità con cui si documenta lo stato di configurazione del prodotto (questa informazione deve essere fornita sia per le forniture di Progettazione e Sviluppo, sia per le forniture di Fabbricazione);
- **Audit di Configurazione:** modalità con cui si pianificano, si conducono e si documentano le verifiche sulla configurazione funzionale e fisica dei prodotti (FCA/PCA), con l'eventuale coinvolgimento di WASS.>.

² WASS mette a disposizione dei fornitori il template CFM103W-T-IT per la stesura del Piano di Gestione di Configurazione

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 17 di 26
---	----------------------------	--

10.3 Comunicazione con WASS e con il RAQG

< Relativamente alla fornitura oggetto del PQ, identificare i responsabili e le modalità previste per la comunicazione con WASS e, in ambito NATO, con il RAQG. >

< Per forniture in ambito NATO chiarire quali comunicazioni sono garantite a WASS e al RAQG.>

10.4 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti

Le informazioni devono essere fornite sia nel caso che il riesame sia già stato effettuato, sia nel caso che il riesame debba ancora essere svolto.

Casella da eliminare

< Indicare quando, come e da chi è stato (sarà) condotto il riesame dei requisiti contrattuali, tecnici e di qualità definiti nell'ordine e nei documenti associati.

Indicare in che modo i risultati del riesame sono stati (saranno) documentati e come sono stati (saranno) risolti con WASS eventuali ambiguità nei requisiti

Indicare in che modo saranno recepiti e gestiti dal fornitore eventuali future modifiche introdotte da WASS sui requisiti.>

10.4.1 Materiali messi a disposizione da WASS

Se non è previsto che WASS metta a disposizione materiale di loro proprietà, indicare NON APPLICABILE

Casella da eliminare

< Descrivere in che modo saranno presi in carico, identificati, controllati e conservati eventuali materiali messi a disposizione da WASS per la fornitura >.

< Descrivere in che modo vengono segnalati a WASS eventuali anomalie, guasti o malfunzionamenti riscontrati sui materiali suddetti >.

10.5 Progettazione e Sviluppo

Se la fornitura non prevede attività di progettazione e sviluppo, eliminare i sottoparagrafi e riportare NON APPLICABILE.

Casella da eliminare

10.5.1 Processo di progettazione e sviluppo

< Descrivere (eventualmente anche in forma grafica) il processo di progettazione e sviluppo applicato alla fornitura, in termini di fasi, attività e risorse coinvolte. Indicare le responsabilità assegnate per il progetto.>

10.5.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

<Indicare dove e come sono descritti il GANTT e i piani specifici per lo sviluppo del progetto. >

< Se non è richiesta la consegna di uno specifico Piano di Progettazione e Sviluppo, le informazioni possono essere inserite direttamente in questo paragrafo e in altri paragrafi del PQ. >

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 18 di 26
---	----------------------------	--

10.5.3 Input alla progettazione e sviluppo

< Indicare dove e come sono definiti i requisiti e le altre informazioni necessaria allo sviluppo del progetto. Indicare i criteri applicati per assicurare che i requisiti siano completi e adeguati alle esigenze della fornitura. Indicare i metodi con cui si garantisce che tutti i requisiti siano recepiti dal progetto. >

10.5.4 Output della progettazione e sviluppo

< Indicare gli elementi in uscita dalla fase di progettazione e sviluppo (documenti, disegni, baseline, prototipi, ... ecc.) >.

< Descrivere in che modo si assicura che tali elementi soddisfino i requisiti di input e siano idonei per l'uso nelle successive attività di approvvigionamento e/o produzione >

10.5.5 Controllo della progettazione e sviluppo

< Descrivere in che modo saranno condotte e documentate le attività di Design Review, Verifica, e Validazione, per assicurare che:

- Le attività svolte e i relativi risultati sono conformi a quanto pianificato (review)
- Gli output della progettazione soddisfano i requisiti di input (verifica)
- I prodotti risultanti soddisfano i requisiti per l'utilizzo previsto (validazione)

Indicare in che modo WASS sarà coinvolto nelle attività suddette >

10.5.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

Se l'argomento è trattato in un altro paragrafo è sufficiente inserire un riferimento.

Casella da eliminare

< Descrivere in che modo vengono identificate, approvate e tenute sotto controllo le modifiche effettuate durante o dopo lo sviluppo del progetto, ivi comprese le modifiche relative a documenti e/o prodotti già approvati da WASS o consegnati a WASS.>

< Descrivere in che modo si assicura che le modifiche non alterino la conformità ai requisiti>

10.5.7 Assicurazione Qualità del Software

Se per la fornitura è prevista la consegna di un Software Development Plan, è sufficiente riferire tale documento.

Altrimenti il paragrafo deve descrivere in che modo sarà assicurata la conformità del software ai requisiti applicabili.

Se non è prevista fornitura di software, riportare la dicitura NON APPLICABILE.

Casella da eliminare

I piani per la gestione della qualità del software sono descritti nel documento < inserire codice e titolo del documento >.

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 19 di 26
---	----------------------------	--

10.6 Dependability

Il termine Dependability è utilizzato in questo contesto per indicare complessivamente le caratteristiche di qualità di un prodotto correlate al tempo quali ad es.: Disponibilità, Affidabilità, Manutenibilità, Supporto Logistico, Durabilità. Safety, Security.

Se previsto dal contratto, il paragrafo deve descrivere le attività e i documenti previsti dal fornitore per assicurare la rispondenza ai requisiti di Dependability, quali per es.: Analisi RAM, Analisi FMECA, Analisi di Testabilità, Analisi di Sicurezza, Analisi del Supporto Logistico, Gestione della configurazione logica del prodotto, ...ecc.

Se la fornitura non richiede attività di questo genere, riportare la dicitura NON APPLICABILE.

Casella da eliminare

< Descrivere le responsabilità, le attività e i documenti previsti per assicurare la rispondenza della fornitura ai requisiti di Dependability.>

10.7 Approvvigionamento

I requisiti standard imposti da WASS sul processo di approvvigionamento dei subfornitori sono descritti in PQA004W-I-IT

Casella da eliminare

10.7.1 Processo di Approvvigionamento

< Descrivere brevemente (eventualmente anche in forma grafica) il processo di Approvvigionamento.>

10.7.2 Selezione e controllo dei subfornitori

Il paragrafo deve descrivere il processo di selezione e monitoraggio dei subfornitori.

Il paragrafo deve anche riportare l'elenco dei principali subfornitori individuati nell'ambito del contratto, con l'indicazione della relativa dislocazione geografica e della tipologia di materiali forniti.

Casella da eliminare

< Descrivere i criteri e i metodi con cui i subfornitori sono valutati, selezionati e mantenuti sotto controllo >

Si riporta di seguito l'elenco dei principali subfornitori che interverranno nella realizzazione della fornitura in oggetto:

Fornitore	Località	Descrizione fornitura
< Nome del fornitore >	< Località del sito produttivo >	< Item o tipo di fornitura>
< idem >	< idem >	< idem >
< idem >	< idem >	< idem >

10.7.3 Informazioni relative all'approvvigionamento

< Descrivere in che modo vengono comunicati ai subfornitori i requisiti di WASS per la realizzazione della fornitura. >

< Specificare come vengono ribaltati ai subfornitori i requisiti del cliente di WASS e le clausole relative alla Assicurazione Qualità Governativa (AQG), ove applicabile >.

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 20 di 26
---	----------------------------	--

10.7.4 Controllo delle subforniture

Il testo seguente è proposto a titolo di esempio e deve essere adattato alle caratteristiche della fornitura.

Casella da eliminare

I prodotti di provenienza esterna sono sottoposti a collaudo in entrata per accertare la conformità ai requisiti specificati. Gli esiti di tali controlli sono documentati e conservati.

I collaudi delle forniture sono condotti e documentati in funzione del tipo di fornitura, in accordo alla seguente tabella:

Prodotti / lavorazioni	Requisiti di collaudo	Modalità di controllo (Caratteristica da controllare, metodo, strumento, criterio di accettabilità)	Test Report del collaudo

< Indicare a chi è assegnata la responsabilità dei collaudi dei materiali in entrata >

< Indicare se, e in che termini, sarà utilizzata la Documentazione_IE predisposta da WASS >.

< Descrivere come vengono gestiti i materiali riscontrati non-conformi >

< Descrivere le modalità applicate per prevenire l'uso di materiali contraffatti o sospetti di essere contraffatti >

10.8 Produzione ed erogazione dei servizi

Se non sono previste attività di Produzione, eliminare i sottoparagrafi e riportare NON APPLICABILE

Casella da eliminare

10.8.1 Processo di Produzione

< Descrivere brevemente (eventualmente anche in forma grafica) il processo di Produzione.>

10.8.2 Pianificazione e controllo della produzione

Il testo seguente è proposto a titolo di esempio e deve essere adattato alle caratteristiche della fornitura.

Casella da eliminare

La pianificazione temporale delle attività è definita nel documento < indicare il documento >.

< In alternativa, se le caratteristiche della fornitura lo consentono, si può inserire la pianificazione temporale delle attività (GANTT) direttamente in questo paragrafo o in una appendice del PQ >

Il processo produttivo da attuare per la fornitura è definito nel Piano di Fabbricazione e Controllo (PFC), elaborati da < inserire Unità Organizzativa responsabile >, che riporta la sequenza delle fasi di fabbricazione e dei controlli da effettuare.

Il PFC identifica le attività operative e la documentazione applicabile; i punti di controllo (da effettuare in presenza della Qualità, con o senza la partecipazione di WASS), e le caratteristiche da controllare; le registrazioni di qualità che devono essere prodotte e le responsabilità associate.

Le singole operazioni sono dettagliate nei Cicli di Lavoro e nei documenti in essi richiamati (Liste Parti, disegni, procedure di lavorazione/montaggio, norme di controllo...).

Il PFC contiene inoltre le indicazioni relative al collaudo industriale finale del prodotto (Specifiche, Procedure e Report) e alla registrazione della sua configurazione (Configuration Register).

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 21 di 26
---	----------------------------	--

< Se la fornitura prevede l'applicazione di Processi Speciali e/o lo svolgimento del FAI, indicare in che modo il PFC pianifica tali attività >

< Se applicabili, descrivere gli accorgimenti determinati per prevenire i rischi di danno da corpo estraneo (prevenzione FOD) >.

Il PFC è sottoposto a WASS per approvazione in accordo alle modalità definite in PQA006W-I-IT.

10.8.3 Processi Speciali e Controlli Non Distruttivi

<i>Il testo del paragrafo (in nero) è proposto a titolo di esempio e deve essere adattato alle caratteristiche della fornitura.</i> <i>Il paragrafo deve indicare se e in che modo il fornitore intende avvalersi di subfornitori per l'applicazione di processi speciali, in accordo alle indicazioni di PQA008W-I-IT / par. 5.5).</i> Casella da eliminare

I processi speciali che interverranno nella realizzazione della fornitura sono definiti e tenuti sotto controllo come segue:

Tipo di processo	Fornitore del processo	Specifica del procedimento	Qualifica/Certificazione	Modalità di controllo	Registrazione dei controlli
Indicare il processo	Indicare il fornitore	Indicare il documento	Indicare: • Ente certificatore, • Codice del certificato • Data di scadenza.	Indicare il documento	Indicare il documento
Idem	idem	Idem	idem	Idem	idem

< Indicare dove è conservato il registro del personale qualificato addetto ai processi speciali >

< Inserire i criteri previsti per l'esecuzione e la documentazione dei Controlli Non Distruttivi >

< Indicare se, e in che termini, sarà utilizzata la Documentazione_IE predisposta da WASS >

10.8.4 Uso della Documentazione_IE di WASS

<i>Il testo del paragrafo è proposto a titolo di esempio e deve essere adattato alle caratteristiche della fornitura.</i> <i>Se la fornitura non prevede l'uso della Documentazione IE, eliminare il testo sottostante e scrivere NON APPLICABILE</i> Casella da eliminare

Il Piano di Fabbricazione e Controllo, le caratteristiche del prodotto da controllare; le specifiche, le procedure, e le schede di collaudo; i controlli sui processi speciali, e gli eventuali FAI ove previsti, sono registrati nel modulo IND100W-T-IT (Documentazione_IE) di WASS per ogni singolo P/N facente parte della fornitura.

Il modulo IND100W-T-IT sarà completato in accordo alle indicazioni contenute nel documento IND005W-T-IT di WASS.

10.8.5 Identificazione e rintracciabilità

< Descrivere in che modo è garantita l'identificazione dei prodotti e la rintracciabilità della relativa documentazione quando ciò è necessario per assicurare la conformità della fornitura>

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 22 di 26
---	----------------------------	--

10.8.6 Conservazione dei prodotti

< Indicare in che modo è garantita la corretta conservazione del prodotto in termini di: identificazione, immagazzinamento, protezione, imballaggio e spedizione a WASS (o al suo cliente), allo scopo di mantenere la conformità del prodotto fino alla consegna.>

<Indicare in che modo, per i prodotti a vita limitata, è garantita e dimostrata la conformità ai requisiti contrattuali di vita residua.>

<Indicare in che modo sono conservati i documenti che dimostrano la conformità della fornitura ai requisiti contrattuali >.

10.8.7 Attività post-consegna

Questo paragrafo si applica se il contratto prevede per il fornitore attività post-consegna, quali per es.: messa in servizio di prodotti, interventi in garanzia o fuori garanzia, manutenzioni programmate, retrofit, ... ecc.

Se la fornitura non prevede attività post-consegna, eliminare il testo sottostante e scrivere NON APPLICABILE

Casella da eliminare

< Descrivere in che modo le attività post-consegna saranno svolte e documentate in modo da soddisfare i requisiti contrattuali ed i requisiti cogenti. >

10.9 Controllo di prodotti non conformi

I requisiti standard imposti da WASS per la gestione delle non-conformità da parte del fornitore sono definiti in PQA004W-I-IT. Ulteriori requisiti possono essere specificati nell'ordine di acquisto.

Casella da eliminare

<Nome fornitore> attua la gestione dei prodotti non conformi in accordo alla procedura aziendale <codice della procedura >.

< Indicare in che modo i prodotti non-conformi vengono identificati (resi riconoscibili) e segregati >

< Indicare in che modo vengono gestite le non-conformità, in termini di:

- classificazione e registrazione della non-conformità (critica, maggiore, minore, ...ecc.),
- analisi del difetto e individuazione della correzione da applicare (riparazione, rilavorazione, scarto, uso as-is, ...ecc.) per rimuovere la NC,
- attuazione della soluzione individuata e verifica della sua efficacia,
- presentazione a WASS dei risultati dell'analisi del difetto e della soluzione attuata >.

< Indicare come vengono documentate le non-conformità riscontrate e le relative correzioni adottate >

< Indicare le modalità con cui WASS sarà informato e coinvolto nella gestione e nelle decisioni relative alle non-conformità >.

< Chiarire che tutte le decisioni di rilavorazione, di riparazione, e di "uso as-is" devono essere accettate da WASS >.

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 23 di 26
---	----------------------------	--

11 RILASCIO DEL PRODOTTO

11.1 Collaudi di Accettazione della fornitura

Il testo proposto (in nero) può essere integrato con informazioni aggiuntive per adattarlo alle caratteristiche della fornitura, ma non può essere modificato a meno che risulti esplicitamente in conflitto con i requisiti dell'ordine.

Casella da eliminare

<Nome fornitore> invierà a WASS la convocazione al collaudo di accettazione della fornitura con un preavviso di almeno 10 giorni lavorativi sulla data prevista per il collaudo.

Alla convocazione sarà allegato il Certificato di Conformità, redatto in accordo alle indicazioni del par. 11.2.

Eventuali richieste di accettazione in deroga, preventivamente avanzate da <Nome fornitore> e approvate da WASS, saranno richiamate ed allegate al Certificato di Conformità.

Il collaudo di accettazione sarà eseguito sulla base di una Procedura di Collaudo Accettazione preventivamente inviata a WASS per approvazione almeno 30 giorni prima della data del Collaudo di Accettazione.

Gli esiti del collaudo e i risultati di tutte le verifiche condotte saranno registrati su appositi Test Report, uno per ogni unità di prodotto oggetto di fornitura.

<Nome fornitore> presenterà al collaudo di accettazione tutto il materiale e tutta la documentazione richiesta a ordine e nei documenti in esso richiamati.

< Se l'ordine è soggetto ad Assicurazione Qualità Governativa, aggiungere che il collaudo potrà svolgersi alla presenza del RAQG >.

11.2 Certificato di Conformità (CoC)

Il testo proposto (in nero) può essere integrato con informazioni aggiuntive per adattarlo alle caratteristiche della fornitura, ma può essere modificato solo se risulta esplicitamente in conflitto con i requisiti dell'ordine.

Il fornitore può presentare un Certificato di Conformità diverso dallo standard AQAP-2070 solo se:

- *il format proposto contiene tutti i dati richiesti in PQA004W-I-IT / Appendice C, oppure*
- *a seguito di esplicita richiesta contenuta nell'ordine.*

In questi casi il testo del paragrafo deve essere modificato di conseguenza.

Casella da eliminare

Per ogni consegna di prodotti oggetto di fornitura < Nome Fornitore > rilascerà un Certificato di Conformità (CoC) conforme alle indicazioni della pubblicazione AQAP-2070 – Annex B, con il quale si attesta che la fornitura è conforme ai requisiti contrattuali.

Il CoC sarà emesso dopo che l'intero iter dei controlli e dei collaudi interni previsti da < Nome Fornitore > è stato completato positivamente, e i relativi esiti sono stati raccolti e documentati.

Eventuali richieste di Deroghe/Concessioni, preventivamente avanzate da <Nome fornitore> e approvate da WASS, saranno richiamate ed allegate al Certificato di Conformità.

Il CoC sarà firmato dal Responsabile Qualità di <Nome fornitore> (o suo delegato), e un fac-simile compilato in ogni sua parte sarà trasmesso a WASS per approvazione al momento della convocazione al collaudo di accettazione.

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 24 di 26
---	----------------------------	--

11.3 Richieste di Deroga/Concessione

< Descrivere in che modo il fornitore presenterà a WASS richieste di accettazione in Deroga/Concessione nei casi in cui un prodotto non possa essere realizzato in modo pienamente conforme oppure quando un prodotto risultato non-conforme dopo la realizzazione, è ritenuto comunque idoneo all'uso a seguito di rilavorazione/riparazione >.

< Chiarire che ogni richiesta di Deroga/Concessione:

- sarà conforme ai requisiti specificati in PQA004W-I-IT (Appendice E.7),
- sarà sottoposta ad approvazione di WASS prima della convocazione del collaudo accettazione,
- sarà richiamata nel CoC e ad esso allegata,
- per forniture soggette ad Assicurazione Qualità Governativa sarà presentata anche al GQAR competente.

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 25 di 26
---	----------------------------	--

12 MIGLIORAMENTO

12.1 Miglioramento continuo

Il testo del paragrafo (in nero) è proposto a titolo di esempio e deve essere adattato alle caratteristiche della fornitura.

Casella da eliminare

L'analisi e la valutazione periodica dei dati ottenuti dalle attività di monitoraggio, misurazione e audit consente di individuare opportunità di miglioramento da applicare ai processi aziendali, allo scopo di: migliorare i prodotti e i servizi, prevenire situazioni di non conformità, e perseguire la maggior soddisfazione del cliente.

<Indicare in che modo, con il coinvolgimento della direzione, vengono individuate esigenze e/o opportunità da prendere in conto all'interno del processo aziendale di miglioramento continuo.>

< Indicare chi ha la responsabilità di coordinare e verificare le attività di miglioramento continuo individuate.>

12.2 Non Conformità e Azioni Correttive

<Descrivere in che modo l'azienda, in accordo alle indicazioni di PQA004W-I-IT / Appendice E.7, reagisce alle non-conformità di vario tipo (di processo, di prodotto, di progetto, etc.) che possono emergere a seguito di: collaudi, audit interni e/o esterni, segnalazioni di WASS o del GQAR.

< Chiarire come vengono individuate le cause all'origine della non-conformità, individuate e attuate le azioni per prevenire il ripetersi della NC, verificata l'efficacia di tali azioni >.

< Indicare il responsabile della gestione delle azioni correttive e le modalità con cui saranno comunicati a WASS le azioni intraprese e gli esiti di tali azioni >.

< Inserire Logo e ragione sociale del Fornitore >	PIANO DELLA QUALITÀ	Cod. <codice documento del fornitore> Rev. <Inserire indice di revisione> Data <Inserire data del documento> Pag. 26 di 26
---	----------------------------	--

13 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

13.1 Soddisfazione del cliente

< Descrivere in che modi sono attuati il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione del cliente.

Ad es.:

- *in modalità proattiva (attraverso questionari e interviste rivolti al cliente),*
- *in modalità reattiva (attraverso la raccolta di report, segnalazioni, reclami, non-conformità, apprezzamenti provenienti dal cliente;*
- *in modalità analitica: (attraverso il calcolo di indicatori specifici quali: puntualità delle consegne, tempi di risoluzione dei problemi, rating di conformità dei prodotti, ...) >.*

< Descrivere in che modo si utilizzano i dati provenienti dal monitoraggio per reagire e aumentare la soddisfazione del cliente (es.: *elaborazione e analisi dei dati, individuazione dei punti di forza e delle criticità, presentazione alla Direzione Aziendale, individuazione e attuazione dei rimedi, feedback al cliente, ...*) >

< Individuare i responsabili delle attività suddette >.

13.2 Analisi e valutazioni

Il testo del paragrafo è proposto a titolo di esempio e deve essere adattato alle caratteristiche della fornitura.

Casella da eliminare

I dati e le informazioni ottenuti dalle attività di monitoraggio, misurazione e audit dei prodotti e dei processi aziendali sono impiegati per dimostrare l'adeguatezza ed efficacia delle attività pianificate, e individuare le opportunità di miglioramento.

In particolare i dati consentono di valutare la conformità dei prodotti, il grado di soddisfazione del cliente, le prestazioni e l'efficacia dei processi, l'attuazione della pianificazione, l'efficacia delle azioni intraprese nell'ambito della gestione di rischi e opportunità, e le prestazioni dei fornitori.

13.3 Audit interni

< Descrivere il modo in cui saranno eseguiti e documentati gli audit interni per la valutazione dei processi e delle attività relative alla fornitura e per la verifica della applicazione di quanto previsto dal Piano della Qualità >.

< Specificare che gli audit saranno condotti da personale con le necessarie competenze scelto dal responsabile della Qualità aziendale (o persona delegata) >

< Chiarire che le azioni correttive scaturite dagli audit saranno sottoposte a verifica di efficacia da parte della Qualità aziendale >