

CODICE: PQA013-L-IT-D rev. 02
DATA: 28/06/2022
TIPO DOCUMENTO: POLICY
APPLICABILITÀ: Business Unit Sistemi di Difesa

Requisiti di Qualità per le Forniture di Pubblicazioni Tecniche, Prestazioni e Servizi

SOMMARIO:

Nel presente documento sono descritte le prescrizioni di qualità specifiche per le forniture di Prestazioni e Servizi alla Business Unit Sistemi di Difesa di Leonardo S.p.a.

I requisiti di qualità generali per le forniture a Leonardo-SDI sono definiti nella procedura PQA004-L-IT-D.

Il contenuto di questo documento è di proprietà di Leonardo S.p.a.. Ne è vietata la riproduzione, la divulgazione e l'utilizzo, anche parziali, in mancanza di un'espressa autorizzazione scritta della stessa Leonardo S.p.a.

Il documento è disponibile nell'Intranet della Business Unit Sistemi di Difesa. Le copie, sia in formato elettronico che cartaceo dovranno essere verificate, prima dell'utilizzo, con la versione vigente disponibile su Intranet.

Author[s]	Responsabilità / Unità	Nome / Firma
	Manufacturing & Engineering Quality Assurance	C. Pagni 
	Process Owner - Assicurazione Qualità Prodotti	G. Sannino 
	Process Authority - Assicurazione Qualità Prodotti	M. Romagnoli 

REGISTRO DELLE REVISIONI

Rev.	Data	BMSCP	Descrizione	Autori
00	15/03/2018	-	Prima emissione	C. Pagni
01	22/10/2018	059	In tutto il documento: aggiornato riferimento alla Norma EN 9100; Par. 2.1: eliminate note relative alla versione applicabile di AQAP-2110, EN-9100, ISO-9001.	C. Pagni
02	28/06/2022	703	Modificato codice del documento secondo il nuovo standard del BMS; <u>In tutto il documento</u> (modifiche non tracciate): Uso del nuovo template QUA049-T-IT-D rev. 03 – Sostituito il termine “Divisione” con “Business Unit” Aggiornati i riferimenti ai documenti del BMS con codice modificato (es. PQA004-L → PQA004-L-IT-D) – Tutti gli elenchi puntati sono stati numerati ai fini della tracciabilità – Sostituiti “Indici di Classificazione (IC)” con “Codici RQF”; <u>Par. 1.1:</u> Eliminati rif. a AQAP 2210, AER-Q-2110; inseriti riferimenti a: AQAP-2110, AQAP-2310, AER(EP).P-145; <u>Par. 1.3:</u> Modificato titolo - Introdotta definizione di Codice RQF e clausole relative - Introdotti codici RQF in Tabella 1; <u>Par. 2.1:</u> Modificati riferimenti: eliminato AER-Q-140; introdotti AQAP-2310 e AER(EP).P-145; aggiornati UNI EN 9100, UNI EN ISO 10012, UNI EN ISO 19011; <u>Par. 5.1.4:</u> richiamati i requisiti di PQA004-L-IT-D per la gestione delle non-conformità da parte del fornitore. <u>Par. 5.4:</u> Aggiunte clausole per il riesame dei requisiti, la presentazione della pianificazione, e le modalità di effettuazione del collaudo accettazione.	C. Pagni

INDICE GENERALE

1	INTRODUZIONE	4
1.1	SCOPO	4
1.2	APPLICABILITÀ	4
1.3	CODICE RQF	4
2	RIFERIMENTI	6
2.1	DOCUMENTI	6
3	DEFINIZIONI E ACRONIMI	7
3.1	DEFINIZIONI	7
3.2	ACRONIMI	7
4	REQUISITI GENERALI	8
5	REQUISITI SPECIFICI	9
5.1	FORNITURE DI PRESTAZIONI (RQF = G1)	9
5.1.1	<i>Generalità</i>	9
5.1.2	<i>Organizzazione e personale del fornitore</i>	9
5.1.3	<i>Sviluppo delle attività affidate</i>	9
5.1.4	<i>Controllo Leonardo-SDI sulla fornitura</i>	10
5.2	FORNITURE DI SERVICE (RQF = G2)	11
5.2.1	<i>Generalità</i>	11
5.2.2	<i>Documenti forniti da Leonardo-SDI</i>	11
5.2.3	<i>Documenti elaborati o prodotti dal fornitore</i>	11
5.2.4	<i>Organizzazione del personale e risorse del fornitore</i>	12
5.2.5	<i>Materiali assegnati in conto lavoro e ricambi</i>	13
5.2.6	<i>Attività di messa in servizio</i>	13
5.2.7	<i>Assistenza in Garanzia</i>	14
5.2.8	<i>Gestione dei Prodotti non conformi o in avaria</i>	14
5.2.9	<i>Introduzione delle modifiche e interventi sul campo</i>	14
5.2.10	<i>Controllo Leonardo-SDI sulle attività</i>	15
5.2.11	<i>Strumenti Operativi</i>	16
5.3	FORNITURE DI STUDI TECNICI (RQF = G3)	17
5.4	FORNITURE DI MANUALI D'USO E MANUTENZIONE (RQF = G4)	18
5.5	FORNITURE DI DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO PER CORSI (RQF = G5)	19

LISTA DELLE TABELLE

Tabella 1 – Valori del codice RQF	5
-----------------------------------	---

1 INTRODUZIONE

1.1 Scopo

Scopo del documento è definire i requisiti di qualità specifici per le forniture di Pubblicazioni Tecniche, Prestazioni e Servizi alla Business Unit Sistemi di Difesa di Leonardo S.p.a. (in seguito Leonardo-SDI).

Il documento è complementare (non alternativo) alle norme ISO 9001 e UNI EN 9100 per quanto applicabili, e AQAP-2110, AQAP-2310, AER(EP).P-145 per quanto applicabili.

Ulteriori requisiti di qualità più generali, validi per tutte le forniture, sono definiti nella procedura PQA004-L-IT-D.

1.2 Applicabilità

Il presente documento si applica alle forniture di prodotti e/o servizi destinati ai clienti di Leonardo-SDI.

In particolare si applica alle forniture di tipo G, così come identificate nel documento PQA004-L-IT-D.

1.3 Codice RQF

Come previsto dal documento PQA004-L-IT-D, ai fini della qualità ogni fornitura a Leonardo-SDI è classificata con un codice (Codice RQF) composto da una lettera (Tipologia) e un numero (Indice di Classificazione) che dipendono dalle caratteristiche e dalla complessità del prodotto/servizio richiesto.

Un Codice RQF è associato ad ogni voce di un Ordine di Acquisto di Leonardo-SDI e consente di identificare, in questa procedura, le attività e i documenti richiesti al fornitore.

Codice RQF = <Tipologia> + <Indice di Classificazione>

*Esempio: **RQF = G4** indica una fornitura di Manuali d'uso e manutenzione (Tipo G, Indice 4).*

Nei casi in cui per una o più voci dell'ordine non fosse indicato il codice RQF, il Fornitore è tenuto a richiedere a Leonardo-SDI il valore di RQF applicabile.

I possibili valori e il significato del codice RQF per le forniture oggetto di questo documento sono definiti nella tabella seguente.

RQF	Caratteristiche della fornitura
G1	Prestazioni - Attività a corpo sviluppate da fornitori presso i siti di Leonardo-SDI.
G2	Service - Attività svolta da fornitori presso siti operativi del cliente di Leonardo-SDI. Tipicamente consiste nella fornitura di assistenza tecnica e supporto logistico al cliente per la messa in servizio e l'impiego dei prodotti forniti da Leonardo-SDI oppure per la soluzione di malfunzionamenti e/o problemi segnalati dal cliente.
G3	Studi Tecnici – Fornitura di documentazione prodotta come esito di studi tecnici richiesti per uno dei seguenti motivi: a. supportare, giustificare o verificare scelte progettuali effettuate da Leonardo-SDI durante lo sviluppo di un prodotto; b. analizzare le cause di malfunzionamenti e/o avarie riscontrate su prodotti realizzati da Leonardo-SDI; c. altri tipi di studi, comunque correlati alle attività e ai prodotti di Leonardo-SDI
G4	Manuali d'uso e manutenzione – Fornitura di documentazione di supporto tecnico, logistico e/o operativo per sistemi/apparati destinati o già forniti a clienti di Leonardo-SDI.
G5	Documentazione per corsi - Fornitura di documentazione, in formato cartaceo e/o elettronico, destinata al supporto di corsi di addestramento da erogare al cliente di Leonardo-SDI.

Tabella 1 – Valori del codice RQF

2 RIFERIMENTI¹

2.1 Documenti

Codice	Titolo
Contrattuale (applicabile quando richiesto dall'OdA o dal Contratto)	
AQAP 2110 ed. D	NATO Quality Assurance Requirements for Design, Development and Production
AQAP-2310 ed. B	NATO Quality management system requirements for aviation, space and defence suppliers
UNI EN 9100:2018	Quality Management Systems-Requirements for Aviation, Space and Defense Organizations.
ISO 9001:2015	Quality Management System – Requirements.
AER(EP).P-145	Requirements for Maintenance Organisations
Standard Internazionali di Riferimento	
AQAP 2070	NATO Mutual Government Quality Assurance (GQA) Process
UNI EN ISO 10012:2004	Measurement Management Systems – Requirements for measurement processes and measuring equipment
ISO 10013:2001	Guidelines for quality management system documentation
UNI EN ISO 19011:2018	Guidelines for auditing management systems
UNI ISO 2859	Procedimenti di campionamento nell'ispezione per attributi
S1000D	International specification for technical publications using a common source database
STANAG 4107	Mutual Acceptance of Government Quality Assurance and usage of the Allied Quality Assurance Publications (AQAP).
STANAG 4427	Introduction of allied configuration management publications (ACMP's)
Documentazione Interna di Riferimento	
ACQ009-T-IT-D	Condizioni generali di appalto
PQA004-L-IT-D	Requisiti di Qualità per le forniture alla Business Unit Leonardo-SDI

¹ Le norme o pubblicazioni citate senza data o indice di revisione devono essere considerate come riferimento nell'ultima revisione disponibile.

3 DEFINIZIONI E ACRONIMI

3.1 Definizioni

Vedi documento PQA004-L-IT-D.

3.2 Acronimi

Acronimo	Descrizione
AQAP	Allied Quality Assurance Publication
DUVRI	Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenza
FIFO	First In First Out (modalità di gestione del magazzino che prevede che l'articolo prelevabile al momento sia quello giacente da più tempo nel magazzino stesso)
ISO	International Standardization Organization
OdA	Ordine di Acquisto
PQ	Piano della Qualità
RAMS	Reliability Availability Maintainability Safety
RNC	Rapporto di Non Conformità
SDI	Sistemi di Difesa
STANAG	Standardization Agreement
SW	Software
UO	Unità Organizzativa

4 REQUISITI GENERALI

A tutte le forniture oggetto del presente documento si applicano i seguenti requisiti definiti nel documento PQA004-L-IT-D:

- Requisiti generali per Sistema Qualità del fornitore;
- Documentazione;
- Determinazione e riesame dei requisiti;
- Gestione delle subforniture;
- Identificazione e rintracciabilità;
- Accettazione della fornitura;
- Controllo del prodotto non-conforme;
- Conservazione del prodotto;
- Diritto di accesso e supporto al cliente al GQAR

5 REQUISITI SPECIFICI

5.1 Forniture di PRESTAZIONI (RQF = G1)

Il paragrafo si applica alle forniture di attività a corpo svolte da fornitori presso i siti di Leonardo-SDI.

5.1.1 Generalità

I Fornitori a cui è richiesto lo svolgimento di attività presso i siti di Leonardo-SDI devono rispettare scrupolosamente i requisiti imposti:

- a) dagli Ordini di Acquisto/Contratti;
- b) dai requisiti di legge applicabili;
- c) dalla documentazione applicabile;
- d) dal documento ACQ009-T-IT-D (Condizioni generali di appalto);
- e) dal Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI), che dovrà essere richiesto a Leonardo-SDI, se non già ricevuto in allegato all'ordine/contratto.

5.1.2 Organizzazione e personale del fornitore

Il Fornitore deve garantire la presenza continuativa presso Leonardo-SDI di una persona di riferimento che abbia competenza gestionale/tecnica e autorità per costituire l'interfaccia con il responsabile Leonardo-SDI dell'attività. Il nominativo di detta persona, integrato dal suo curriculum aggiornato, deve essere notificato formalmente a Leonardo-SDI prima dell'avvio delle attività.

Il Fornitore deve garantire che il lavoro presso Leonardo-SDI sia svolto da personale addestrato e, se necessario, qualificato.

Nell'ambito di attività relative a prodotti aeronautici, l'idoneità del personale deve essere attestata anche dal Responsabile Qualità del Fornitore, che, su richiesta, deve fornire evidenza che il personale sia addestrato sulle procedure da applicare e ne sia consapevole. Tale personale deve essere preventivamente valutato anche dalla Qualità e dalla UO di Leonardo-SDI presso cui deve essere svolta l'attività.

5.1.3 Sviluppo delle attività affidate

Il Fornitore deve sviluppare le attività affidate osservando le istruzioni di lavorazione e controllo applicabili; impiegando attrezzature/strumenti idonei per classe, tipologia e stato di manutenzione; e in conformità alle direttive Leonardo-SDI e alle norme cogenti in tema di sicurezza.

Le attività devono essere condotte assicurando il rispetto del programma assegnato. Il Fornitore deve segnalare tempestivamente al referente Leonardo-SDI qualsiasi difficoltà o impedimento che possa pregiudicare detta osservanza.

Quando previsto, il personale del Fornitore deve registrare lo stato di avanzamento delle attività di competenza, utilizzando timbri riconducibili al personale stesso che ha operato ed il cui elenco deve essere reso disponibile preliminarmente a Leonardo-SDI.

5.1.4 Controllo Leonardo-SDI sulla fornitura

Controlli Intermedi

Leonardo-SDI comunicherà preventivamente al fornitore le attività su cui intende esercitare un controllo intermedio, e le relative modalità (Hold Point² / Witness Point³ / Review Point⁴).

Il Fornitore deve convocare per tale controllo la Qualità Leonardo-SDI secondo i modi ed i termini definiti con le proprie interfacce ma con il preavviso di almeno una giornata lavorativa.

Collaudo Finale di Accettazione

Il Fornitore deve presentare al collaudo accettazione il risultato delle sue attività dopo aver condotto le proprie verifiche.

In caso di non conformità riscontrata durante il collaudo, il personale Leonardo-SDI emette il conseguente "Rapporto di Non Conformità per fornitura esterna" ed il Fornitore deve attivarsi per la sua risoluzione in accordo alle indicazioni di PQA004-L-IT-D.

Verifiche Ispettive

Il Fornitore deve garantire a Leonardo-SDI e ai suoi Clienti o rappresentanti il supporto per condurre eventuali Verifiche Ispettive (audit) sul Sistema Qualità del Fornitore e sullo svolgimento delle attività oggetto di fornitura.

² Hold Point = Verifica che deve essere condotta alla presenza di Leonardo-SDI, dopo la quale il proseguimento delle attività deve essere autorizzato da Leonardo-SDI.

³ Witness Point = Step di verifica che deve essere notificato in anticipo a Leonardo-SDI, la cui presenza non è però obbligatoria per il proseguimento delle attività.

⁴ Review Point = Step di verifica per il quale Leonardo-SDI si limita a esaminare i documenti su cui sono stati registrati l'esecuzione e l'esito dell'attività

5.2 Forniture di SERVICE (RQF = G2)

5.2.1 Generalità

Il paragrafo si applica alle attività svolte dai fornitori presso siti operativi del cliente di Leonardo-SDI. Normalmente tali attività si svolgono presso cantieri o poligoni, e concorrono alla fornitura di assistenza tecnica e supporto logistico al cliente per la messa in servizio e l'impiego dei prodotti aziendali oppure per la gestione di segnalazioni e reclami.

A titolo di esempio non esaustivo, ricadono in questa categoria le seguenti attività:

- a) messa in servizio di affusti, lanciatori od apparati;
- b) verifica dell'andamento delle attività;
- c) esecuzione della manutenzione correttiva;
- d) introduzione di modifiche concordate o dei mancanti;
- e) compilazione di rapporti di avaria e di fogli di lavoro e loro gestione relativamente all'attività in loco;
- f) gestione di non-conformità in rapporto diretto con i rappresentanti Leonardo-SDI per la loro risoluzione;
- g) segnalazione di anomalie e problematiche significative.

Le attività possono essere svolte sotto la diretta responsabilità di Leonardo-SDI oppure del fornitore stesso, in accordo ai requisiti contrattuali.

5.2.2 Documenti forniti da Leonardo-SDI

Il fornitore chiamato a operare fuori-sede, riceverà, di norma, la seguente documentazione di cui è responsabile per il corretto utilizzo e la gestione dello stato di aggiornamento:

- a) piano delle prove e procedure di prova per la messa in servizio;
- b) comunicazioni di modifica;
- c) disegni e schemi funzionali necessari all'introduzione di modifiche;
- d) manualistica d'uso e manutenzione e cataloghi dei ricambi;
- e) lista mancanti;
- f) lista ricambi;
- g) programma di sviluppo commessa per le attività di competenza del Fornitore;
- h) modulistica su cui registrare le attività svolte;
- i) Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI), per quanto applicabile.

E' responsabilità del Fornitore segnalare tempestivamente eventuali incongruenze o carenze dei suddetti documenti.

5.2.3 Documenti elaborati o prodotti dal fornitore

Questo paragrafo si applica solo nel caso di attività di cui il fornitore abbia la completa responsabilità (ovvero non si applica nel caso in cui le attività siano coordinate da personale Leonardo-SDI presente nel sito operativo).

Piano della Qualità

Il Fornitore deve produrre e sottoporre all'approvazione di Leonardo-SDI un Piano della Qualità (PQ) relativo alle attività che è chiamato a svolgere. Il PQ deve essere redatto secondo le indicazioni contenute in PQA004-L-IT-D e deve comunque trattare i seguenti aspetti relativi alla fornitura:

- a) organizzazione della struttura di cantiere, con attribuzione nominativa del personale impegnato;
- b) nominativo del Responsabile delle attività, integrato dal curriculum aggiornato;
- c) modalità di realizzazione delle attività affidate;
- d) modalità di trasmissione a Leonardo-SDI della documentazione relativa a tali attività;
- e) modalità di gestione del magazzino ricambi;
- f) gestione rapporti con Leonardo-SDI e con il Cliente finale;
- g) strumenti operativi usati per lo svolgimento delle attività.

Il PQ deve essere aggiornato dal Fornitore in caso di:

- h) mutazione della struttura di cantiere;
- i) modifiche organizzative;
- j) commenti di Leonardo-SDI emersi in sede di valutazione.

Pianificazione temporale delle attività

Per attività di messa in servizio di prodotti Leonardo-SDI, il Fornitore dovrà rendere disponibile, 30 giorni solari prima dell'avvio delle prove, un programma generale di esecuzione sviluppato in forma di GANTT, indicando:

- k) la sequenza delle prove;
- l) il numero e la tipologia del personale coinvolto.

In caso di ritardi nello sviluppo delle attività imputabili al Fornitore, lo stesso dovrà presentare nella revisione del suddetto programma, le azioni che intende intraprendere per recuperare la situazione.

Eventuali documenti consegnati al Fornitore da Leonardo-SDI in modo non ufficiale e non esplicitamente richiamati dai documenti contrattuali, relativi alle tipologie di documentazione la cui emissione è responsabilità del Fornitore, devono essere considerati come esempi applicativi ed il Fornitore non potrà in alcun modo renderli operativi per lo sviluppo delle proprie attività o richiamarli nei propri documenti.

5.2.4 Organizzazione del personale e risorse del fornitore

Questo paragrafo si applica solo nel caso di attività di cui il fornitore abbia la completa responsabilità (ovvero non si applica nel caso in cui le attività siano coordinate da personale Leonardo-SDI presente nel sito operativo).

Per lo svolgimento delle attività richieste il fornitore deve costituire una struttura composta da:

- a) un Responsabile;
- b) un addetto alla gestione ricambi;
- c) manutentori specializzati;

Il Responsabile deve avere i seguenti compiti:

- d) coordinare il personale pianificandone le attività;
- e) rapportarsi con il personale del Cliente, presente in cantiere;
- f) rapportarsi con il personale Leonardo-SDI;
- g) rapportarsi con i Fornitori per risolvere non conformità, ritardi di consegna, ecc.

Il Responsabile deve far pervenire a Leonardo-SDI, in tempo reale, con modalità che dovrà stabilire nel Piano di Qualità, i documenti relativi agli inconvenienti verificatisi sugli apparati durante l'esercizio, segnalati o meno dal Cliente di Leonardo-SDI ed alla relativa attività di manutenzione correttiva effettuata. Il Responsabile è inoltre tenuto a rispondere alle eventuali richieste di approfondimento fatte da personale Leonardo-SDI od operante per suo conto.

Il nominativo del Responsabile deve essere indicato nel PQ integrato dal curriculum aggiornato.

Il Fornitore deve garantire l'uso di personale opportunamente addestrato, e se necessario qualificato, e comunque con le competenze preventivamente valutate da Leonardo-SDI.

In generale, il personale deve essere in grado di:

- a) interpretare correttamente i documenti tecnici;
- b) eseguire autonomamente l'attività affidata;
- c) sviluppare le attività di autocontrollo assegnate;
- d) evidenziare eventuali non-conformità sui componenti ricevuti o nel corso delle attività a lui affidate;
- e) seguire regole comportamentali di sicurezza in modo da non provocare situazioni di rischio per la sua persona o per gli altri lavoratori presenti sul luogo di lavoro.

Il Fornitore deve sviluppare le attività affidate in accordo ai requisiti di legge; osservando le istruzioni di lavorazione e controllo contenute nei manuali d'uso e manutenzione applicabili; ed impiegando attrezzature idonee per classe, tipologia e stato di manutenzione.

In particolare non può utilizzare attrezzature non conformi alle direttive di legge vigenti in tema di sicurezza. Le attrezzature di misura dovranno essere periodicamente sottoposte a taratura (secondo ISO-9001, ISO-10012) e recare evidenza dello stato di validità; inoltre il Fornitore dovrà, a richiesta, presentare la documentazione attestante la riferibilità delle misure.

5.2.5 Materiali assegnati in conto lavoro e ricambi

I materiali assegnati da Leonardo-SDI in conto lavoro (per la realizzazione di modifiche o mancanti) o identificati come ricambi dovranno essere conservati in modo da mantenere la loro identificazione (Buono di Prelievo associato alla parte) e non subire danneggiamenti.

Il Fornitore è tenuto a segnalare tempestivamente:

- a) eventuali ammanchi di quantità rispetto ai documenti di accompagnamento, o danneggiamenti dei materiali e componenti ricevuti;
- b) non conformità rilevate in fase di installazione o collaudo.

5.2.6 Attività di messa in servizio

L'attività di messa in servizio è svolta, di norma, da personale Leonardo-SDI che ne assume quindi la completa responsabilità. Nel caso in cui il Fornitore svolga parziali attività in autonomia, questi deve provvedere a compilare la documentazione prevista, fornitagli da Leonardo-SDI.

L'attività si avvia ad installazione avvenuta, si sviluppa attraverso una serie di prove (statiche e dinamiche), ispezioni e controlli, e si conclude con la consegna provvisoria del prodotto al Cliente a seguito di esito positivo delle prove e verifiche suddette.

5.2.7 Assistenza in Garanzia

L'attività di assistenza in garanzia è svolta, di norma, da personale Leonardo-SDI che ne assume quindi la completa responsabilità. Nel caso in cui il Fornitore svolga parziali attività in autonomia, questi deve provvedere a compilare la documentazione prevista, fornitagli da Leonardo-SDI.

Le attività di assistenza in garanzia che il Fornitore dovrà sviluppare nel periodo che trascorre tra la consegna del prodotto e la scadenza della garanzia, per ogni prodotto, comprendono:

- a) gli interventi di riparazione in seguito a guasti (manutenzione correttiva);
- b) l'introduzione delle modifiche e/o varianti;
- c) la segnalazione delle problematiche significative o ricorrenti;
- d) la gestione dei prodotti in avaria.

Inoltre il Fornitore dovrà fornire il supporto necessario alla ricerca delle soluzioni e nel contraddittorio con il Cliente, e/o altri Fornitori, per la corretta imputazione dei guasti.

5.2.8 Gestione dei Prodotti non conformi o in avaria

L'attività di assistenza in garanzia è svolta, di norma, da personale Leonardo-SDI che ne assume quindi la completa responsabilità. Nel caso in cui il Fornitore svolga parziali attività in autonomia, questi deve provvedere a compilare la documentazione prevista, fornitagli da Leonardo-SDI.

Il Fornitore è responsabile di:

- a) identificare il prodotto in avaria o comunque non-conforme attraverso un apposito cartellino, prima della sua collocazione a magazzino in una apposita area, separata fisicamente dall'area destinata alle parti di ricambio;
- b) disporre il rapporto di avaria relativo al suddetto prodotto su modulistica fornita da Leonardo-SDI riportando le informazioni necessarie ad una corretta e completa comprensione della situazione rilevata;
- c) rapportarsi con le unità Leonardo-SDI e/o il Fornitore per la restituzione del prodotto, avendo cura che questo sia accompagnato dal rapporto di non conformità;
- d) sollecitare l'unità Leonardo-SDI e/o il Fornitore quando necessario;
- e) controllare lo stato del prodotto riparato e/o spedito e lo stato di compilazione del rapporto di avaria;
- f) inviare la documentazione relativa alla non conformità al sito di Leonardo-SDI competente.

5.2.9 Introduzione delle modifiche e interventi sul campo

Le attività di introduzione delle modifiche sono svolte, di norma, da personale Leonardo-SDI che ne assume quindi la completa responsabilità. Nel caso in cui il Fornitore svolga parziali attività in autonomia, questi deve provvedere a compilare la documentazione prevista, fornitagli da Leonardo-SDI.

Il Fornitore ha la responsabilità di introdurre le modifiche richieste da Leonardo-SDI, e pertanto deve:

- a) Sviluppare l'attività in accordo alla documentazione ricevuta da Leonardo-SDI (Ordini di Modifica, Richieste di Variante Tecnica ecc.), operando in base alla documentazione tecnica acclusa alla stessa;
- b) Realizzare l'attività impiegando i materiali ricevuti da Leonardo-SDI;
- c) Controllare l'attività, ad avvenuta introduzione, in modo che ne sia verificata la corretta funzionalità;
- d) Notificare la conclusione dell'attività a Leonardo-SDI attraverso l'apposito modulo riepilogativo firmato dal responsabile dell'attività (controfirmato anche dal rappresentante del Cliente quando previsto).

In caso di anomalia/avaria significativa (in genere correlata alla sicurezza od alla continuità di esercizio) il Fornitore deve segnalare l'evento a Leonardo-SDI per mezzo di un apposito documento di tipo "Scheda Intervento Ripristino", nel quale dovrà descrivere l'evento, quando è occorso, la causa presunta e tutte le informazioni ritenute necessarie per definire la situazione (compreso fotografie, schizzi rappresentativi, ecc.).

Gli interventi di manutenzione correttiva sono volti ad assicurare la ripresa del servizio in condizioni di sicurezza e di continuità di esercizio. A tale scopo il Fornitore deve assicurare:

- e) la tempestività ed efficacia dell'intervento;
- f) una corretta registrazione dello stesso in termini di:
 - i. tipologie di guasto ed avarie riscontrate all'atto dell'intervento;
 - ii. parti sostituite;
 - iii. attribuzione degli addebiti ed ai fini RAMS;
- g) una corretta gestione dei ricambi in termini di:
 - i. osservazione dei livelli di scorta stabiliti;
 - ii. corretta conservazione;
 - iii. la corretta e continuativa identificazione del ricambio;
 - iv. la tracciabilità del ricambio rispetto ad eventuali certificazioni prodotte dal Fornitore del ricambio;
 - v. una gestione FIFO, ove necessario;
 - vi. condizioni ambientali e fisiche adeguate alla conservazione del ricambio;
 - vii. l'evidenziazione dello stato di controllo;
 - viii. la disponibilità di schede dei dati di sicurezza, ove applicabile;
 - ix. la corretta conservazione della documentazione tecnica e certificativa inviata dal Fornitore di Leonardo-SDI a corredo del ricambio.

Il Fornitore inoltre:

- h) deve conservare separatamente i ricambi dai prodotti in avaria o non conformi in modo da evitare errori di prelievo da magazzino o di spedizione.
- i) deve elaborare ed aggiornare un elenco dei ricambi da cui risultino i quantitativi presenti in magazzino per ciascuna tipologia di prodotto.
- j) è responsabile di informare Leonardo-SDI quando i quantitativi della scorta sono in prossimità del livello minimo stabilito.

5.2.10 Controllo Leonardo-SDI sulle attività

Il Fornitore deve garantire a Leonardo-SDI e ai suoi Clienti o rappresentanti il supporto per condurre eventuali verifiche ispettive (audit) sull'efficacia e l'efficienza del Sistema Qualità adottato dal Fornitore.

Il Fornitore dovrà sviluppare, nei tempi e nei modi stabiliti, le eventuali azioni correttive richieste.

5.2.11 Strumenti Operativi

Si intende con *Strumenti Operativi* l'insieme di documenti la cui compilazione e gestione stabilisce e registra lo sviluppo dell'attività di messa in servizio ed assistenza in garanzia.

Tali documenti devono essere presentati a Leonardo-SDI allo scopo di:

- a) attestare l'operatività del Fornitore e lo stato di avanzamento delle attività rispetto ai programmi;
- b) consentire la rilevazione di dati a fini statistici;
- c) documentare le problematiche eventualmente riscontrate;
- d) fornire elementi per una corretta imputazione dei guasti.

Le tipologie di documenti che il Fornitore deve usare e sottoscrivere comprendono:

- e) modulo per la registrazione ed il monitoraggio delle richieste di intervento;
- f) lista dei lavori da eseguire;
- g) fogli dei lavori eseguiti;
- h) rapporto di prova;
- i) situazione delle modifiche introdotte o ancora da introdurre;
- j) scheda intervento ripristino;
- k) bollettino di modifica sul campo;
- l) rapporto di intervento per registrazione avarie e relativi interventi con rilevamento dati per la disponibilità e l'affidabilità.

5.3 Forniture di STUDI TECNICI (RQF = G3)

Il paragrafo si applica alla documentazione fornita come esito di studi tecnici commissionati da Leonardo-SDI per uno dei seguenti motivi:

- a) supportare, giustificare o verificare scelte progettuali effettuate da Leonardo-SDI durante la fase di sviluppo di un prodotto;
- b) analizzare le cause di malfunzionamenti e/o avarie riscontrate su prodotti già realizzati da Leonardo-SDI;
- c) altri motivi analoghi.

Se non diversamente richiesto a ordine, la documentazione deve essere prodotta in accordo allo standard S1000D, e deve contenere come minimo:

- d) Identificazione degli elementi oggetto dello studio (materiali, item, sistema, ...) in conformità al loro stato di configurazione corrente;
- e) Il tracciamento dei requisiti (o esigenze) espressi da Leonardo-SDI quale origine e motivo dello studio richiesto;
- f) La descrizione dei criteri e dei metodi applicati per condurre lo studio;
- g) La descrizione dettagliata dei risultati ottenuti;
- h) La valutazione e l'esito finale dello studio, con i razionali per le decisioni prese.

Ogni documento deve essere univocamente identificato secondo le regole previste dal fornitore, e al momento della consegna deve risultare sottoscritto dal fornitore per approvazione.

Per le modalità di accettazione della fornitura si applicano i requisiti definiti in PQA004-L-IT-D (par. "Accettazione della fornitura").

In sede di collaudo accettazione, il fornitore deve dimostrare la conformità della documentazione ai requisiti tecnici e di qualità espressi nell'ordine e alle norme cogenti applicabili. Il fornitore deve inoltre dare evidenza che la documentazione risponde effettivamente alle esigenze, implicite o esplicite, per cui è stata prodotta, ovvero che è idonea all'uso nel contesto cui è destinata.

5.4 Forniture di MANUALI D'USO E MANUTENZIONE (RQF = G4)

Il paragrafo si applica alla fornitura di documentazione di supporto tecnico, logistico e/o operativo per sistemi/apparati destinati o già forniti a clienti di Leonardo-SDI.

Se non diversamente richiesto a ordine, i manuali devono essere prodotti in accordo allo standard S1000D, e devono contenere almeno le informazioni relative ai seguenti argomenti, in funzione del livello manutentivo previsto contrattualmente:

- a. Descrizione generale del sistema/impianto, oggetto della fornitura;
- b. Legame con la Configurazione di Riferimento;
- c. Legame con il piano di manutenzione;
- d. Descrizione funzionale del sistema/apparato nell'ambito dell'uso previsto dal contratto/ordine;
- e. Uso manutenzione preventiva e programmata definita dallo scadenziario delle manutenzioni;
- f. Manutenzione correttiva;
- g. RegISTRAZIONI ed aggiustaggi;
- h. Installazione;
- i. Ricerca avarie;
- j. Procedure di revisione generale;
- k. Catalogo parti di ricambio contenente le figure e le distinte degli assiemi/sottoassiemi e delle relative parti.

Ogni documento deve essere univocamente identificato e sottoscritto dal fornitore per approvazione.

Il fornitore deve sottoporre a riesame i requisiti tecnici e di qualità comunicati da Leonardo-SDI attraverso l'OdA e i documenti ad esso associati, per assicurarsi che risultino chiari, completi, e condivisi, ivi compresa l'indicazione relativa al tipo di file da consegnare (.doc, Xml, pdf, IETP, ...). Se il fornitore considera non esaustive le informazioni ricevute, deve concordare con Leonardo-SDI le azioni necessarie per giungere alla completa condivisione dei requisiti di fornitura.

Le interfacce per informazioni di dettaglio sugli aspetti tecnici della fornitura, e in particolare sulle caratteristiche dei sistemi/apparati oggetto dei manuali, sono individuate nell'ambito dell'Ingegneria Logistica di Leonardo-SDI.

Il fornitore, entro 30 giorni solari dall'accettazione dell'OdA, e comunque prima dell'avvio delle attività deve presentare una Pianificazione delle Attività (GANTT), comprensiva delle milestone relative alle consegne degli elaborati.

Per le modalità di accettazione della fornitura si applicano i requisiti definiti in PQA004-L-IT-D (par. "Accettazione della fornitura").

In particolare, in sede di collaudo, il fornitore deve dimostrare la conformità della fornitura ai requisiti tecnici e di qualità espressi nell'ordine e alle norme cogenti applicabili, dando evidenza dei controlli da lui eseguiti per verificare la correttezza dei documenti.

Il fornitore deve inoltre presentare la documentazione a Leonardo-SDI che la sottoporrà a prove di verifica (completezza dei documenti, correttezza dei contenuti tecnici, corretta sintassi e formattazione dei file) e di validazione (tramite pratico impiego).

5.5 Forniture di DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO PER CORSI (RQF = G5)

Il paragrafo si applica alla fornitura di documentazione (in formato cartaceo e/o elettronico) destinata al supporto di corsi di addestramento da erogare al cliente di Leonardo-SDI.

Se non diversamente richiesto a ordine, la documentazione deve essere prodotta in accordo allo standard S1000D, e deve rispettare i seguenti requisiti minimi:

- a. essere ben organizzata, chiara, e coerente nei contenuti;
- b. soddisfare in modo completo le esigenze formative del corso;
- c. essere congruente con la durata temporale del corso;
- d. essere in linea con il livello di preparazione e di conoscenze del personale a cui è destinato il corso;
- e. identificare il sistema/apparato oggetto del corso e i suoi elementi (se necessario) in modo univoco e tracciabile rispetto al loro stato di configurazione;
- f. la documentazione fornita in formato elettronico deve risultare compatibile con l'ambiente HW/SW che sarà utilizzato da Leonardo-SDI e/o dal suo cliente per l'erogazione del corso.

Ogni documento deve essere univocamente identificato e sottoscritto dal fornitore per approvazione.

Se il fornitore considera non esaustive le informazioni ricevute attraverso l'OdA, deve concordare con Leonardo-SDI le azioni necessarie per giungere alla completa condivisione dei requisiti di fornitura. In particolare, nell'ambito dell'Ingegneria Logistica di Leonardo-SDI sono individuate le interfacce per fornire informazioni di dettaglio sui corsi oggetto della documentazione richiesta (scopo, contenuti, durata, organizzazione, caratteristiche dell'utenza, ... ecc.).

Per le modalità di accettazione della fornitura si applicano i requisiti definiti in PQA004-L-IT-D (par. "Accettazione della fornitura")

In sede di collaudo accettazione, il fornitore deve dimostrare la conformità della documentazione ai requisiti tecnici e di qualità espressi nell'ordine e alle norme cogenti applicabili. Il fornitore deve inoltre dare evidenza che la documentazione risponde effettivamente alle esigenze, implicite o esplicite, per cui è stata prodotta, ovvero che è idonea all'uso nel contesto cui è destinata.