

# Všeobecné požiadavky na kvalitu pre dodávateľov (VPKD)

Jún 2023

## 1. Administratívne prvky

### 1.1. Rozsah

Tieto všeobecné požiadavky na kvalitu pre dodávateľov („VPKD“) definujú podmienky týkajúce sa kvality materiálov a služieb dodávaných všetkým subjektom a prevádzkam v rámci skupiny Mondi (ďalej len „Mondi“). Tu uvedené požiadavky sa vzťahujú na všetkých dodávateľov materiálov a služieb poskytovaných akejkoľvek spoločnosti v rámci skupiny Mondi.

Predpisy podľa VPKD platia ako doplnok ku každému dokumentu, v ktorom sa spoločnosť Mondi odvoláva na VPKD.

Špecifické požiadavky na kvalitu príslušných obchodných jednotiek a segmentov spoločnosti Mondi, kategórie materiálov a špecifikácie materiálov/služieb sú definované v iných dokumentoch.

### 1.2. Definitions and Terms

<b>CAPA</b>	nápravné opatrenia a preventívne opatrenia
<b>Sťažnosť</b>	<p><b>Sťažnosť</b> je zdokumentované vyjadrenie / námietka, že pre zainteresovanú stranu je niečo nevyhovujúce alebo neprijateľné.</p> <p>Pokiaľ ide o kvalitu, sťažnosťou sa rozumie vyhlásenie, že vo výrobku, výrobnom procese alebo službe bola zistená nezhoda.</p> <p>Vo všeobecnosti existujú tri rôzne typy sťažností: zákaznícke, dodávateľské a interné sťažnosti.</p> <p>Proces vybavovania reklamácií sa zameriava na odstránenie základnej príčiny nezhody a predchádzanie opakovaniu.</p>
<b>Reklamácia</b>	<p>V tejto súvislosti je reklamáciou požiadavka na náhradu finančnej straty spôsobenej nezhodou oznámenou zainteresovanou stranou.</p> <p>Proces vybavovania reklamácií sa zameriava na odsúhlasenie kompenzácie a súvisiacej úhrady.</p>
<b>Nápravné opatrenia</b>	<p>Opatrenia na odstránenie príčiny nezhody a na zabránenie opätovnému výskytu.</p> <p>Poznámka: Príčin nezhody alebo potenciálneho nesúladu môže byť viac.</p> <p>Nápravné opatrenia sa prijímajú, aby sa zabránilo opätovnému výskytu, zatiaľ čo sa preventívne opatrenia sa prijímajú, aby sa predišlo výskytu.</p> <p>(založené na ISO 9000:2015)</p>
<b>VPKD / GSQR</b>	Všeobecné požiadavky na kvalitu pre dodávateľa
<b>Ishikawa diagram</b>	Kauzálny diagram (nazývaný aj diagram rybej kosti), ktorý zobrazuje príčiny a následky špecifickej udalosti.
<b>Nezhoda</b>	<b>Nesplnenie požiadavky.</b> Preto je odchýlka od definovaného štandardu nezhodou. (založené na ISO 9000:2015)
<b>Náklady nezhody</b>	<b>Všetky náklady vyplývajúce z nezhody. Podrobnosti nájdete v konkrétnych definíciách.</b>
<b>Preventívne opatrenie</b>	<p><b>Opatrenie na odstránenie príčiny potenciálnej nezhody alebo inej potenciálne nežiaducej situácie.</b></p> <p>(založené na ISO 9000:2015)</p>
<b>QMS</b>	System manažérstva kvality

<b>Kvalita</b>	<b>Kvalita je miera, do akej súbor základných charakteristík objektu spĺňa požiadavky.</b> <b>(založené na ISO 9000:2015)</b>
<b>Požiadavka</b>	<b>Potreba alebo očakávanie, ktoré je uvedené, všeobecne implikované alebo povinné.</b> <b>V konečnom dôsledku to znamená, že požiadavky nemusia byť nevyhnutne v písomnej forme. Požiadavky môžu vytvárať rôzne zainteresované strany.</b> <b>(založené na ISO 9000:2015)</b>
<b>Analýza základnej príčiny / Root cause analysis</b>	Počas riešenia problému je analýza základnej príčiny krokom, ktorý sa používa na identifikáciu príčin nezhody.
<b>Dohoda o úrovni služieb</b>  Service Level Agreement (SLA)	Dohoda o úrovni služieb (SLA) je zmluva medzi poskytovateľom služieb a jeho zákazníkmi, ktorá definuje štandardy služieb, ktoré je poskytovateľ povinný spĺňať, očakávané výkonnostné metriky s príslušnými cieľmi na úrovni služieb, ktoré sa týkajú (vrátane, ale nie výlučne) logistiky (napr. OTIF), doby odozvy, prostriedkov komunikácie, kontaktných osôb atď.
<b>ŠPKD / SSQR</b>	Špecifické požiadavky na kvalitu dodávateľa
<b>Dodávateľ</b>	Strana dodávateľa, ktorá poskytuje produkt alebo službu spoločnosti Mondi. Dodávateľ (poskytovateľ) môže byť aj interný.  (založené na ISO 9000:2015)
<b>Špecifikácia alebo technický list (TDS)</b>	<b>Dokument s požiadavkami.</b> <b>Špecifikácia môže súvisieť s činnosťami (napr. dokument postupu, špecifikácia procesu a špecifikácia testu) alebo produktami (napr. špecifikácia produktu, špecifikácia výkonu a výkres).</b> <b>(založené na ISO 9000:2015)</b>  <b>Špecifikácia znamená garantované hodnoty, ktoré sa môžu vzťahovať na všetky vlastnosti produktov, uvedené v písomnej dohode medzi zmluvnými stranami alebo (v prípade absencie písomnej dohody) v Certifikáte analýzy vydanom dodávateľom pre každú šaržu produktov.</b>
<b>Nezhody spôsobené dodávateľom</b>	<b>sú nezhody, za ktoré je zodpovedný dodávateľ (produkt, služba alebo ich dodávka nespĺňajú dohodnuté požiadavky alebo požadovanú špecifikáciu).</b>
<b>5WHY-analysis</b>	Alternatívna interogačná technika používaná na skúmanie vzťahov príčina-následok, ktoré sú základom konkrétneho problému. Primárnym cieľom techniky je určiť hlavnú príčinu defektu alebo problému opakovaním otázky „Prečo?“.
<b>8D-report</b>	Výsledok a zhrnutie štruktúrovaného osemkrového prístupu k riešeniu problémov. Cieľom je čeliť problému a odhaliť slabé miesta v systémoch riadenia, ktoré umožnili, aby sa problém objavil.

### 1.3. Použitie tretích strán

Ak je výroba alebo poskytovanie služieb Dodávateľa oddelené alebo rozdelené medzi niekoľkoprevádzok, všetky požiadavky VPKD sa vzťahujú na všetky súvisiace prevádzky.

Ak Dodávateľ využíva Subdodávateľov (spoločnosti, ktoré vyrábajú polospracované produkty v mene Dodávateľa), na Subdodávateľa sa vzťahujú kvalitatívne požiadavky týchto VPKD.

### 1.4. Zodpovednosti za dokumentáciu

Dodávateľ podpisom zmluvy súhlasí s obsahom VPKD v znení odo dňa podpisu zmluvy.

Najnovšiu verziu nájdete pod: <https://www.mondigroup.com/en/Suppliers/>, nie je však potrebné podpísať novú verziu VPKD až do uplynutia platnosti zmluvy.

## 2. Zodpovednosti dodávateľov

Dodávateľ je zodpovedný za poskytovanie materiálov a/alebo služieb, ktoré sú bez nezhôd v súlade s dohodnutými technickými špecifikáciami a/alebo TDS. Dodávateľ musí skontrolovať úplnosť a správnosť technickej dokumentácie (obmedzenú na odbornú oblasť dodávateľa) a v prípade potreby si vyžiadať ďalšie informácie od spoločnosti Mondi.

Stratégia kvality dodávateľa by mala byť zameraná na neustále zlepšovanie jeho procesov a služieb. Dodávateľ preberá plnú zodpovednosť za dodané materiály a/alebo služby, ktoré poskytuje. Ďalej sa Dodávateľ zaväzuje dodržiavať aj sľúbené termíny, napr. za dodanie vzoriek, implementáciu nápravných a preventívnych opatrení, dokončenie analýzy základnej príčiny (root cause analysis), záverečné kontroly alebo úhradu reklamácií.

Dodávateľ na požiadanie poskytne všetky príslušné certifikácie materiálov vrátane certifikácií všetkých relevantných bezpečnostných, regulačných a operačných systémov na vlastné náklady.

Ak nie sú splnené požiadavky tohto dokumentu, môže to viesť napr. k zníženiu hodnotenia dodávateľov, vzniku nezhôd a sťažností (kapitola 3).

### 2.1. Manažment kvality

Pre každý dodaný výrobok musí byť k dispozícii technická špecifikácia, TDS alebo špecifické požiadavky, oznámené a/alebo dohodnuté medzi zmluvnými stranami.

Dodávateľ bude udržiavať konzistentné štandardy zabezpečenia kvality a kontroly v súvislosti s výrobou materiálov v súlade so vzorkami poskytnutými spoločnosti Mondi a všetkými vylepšeniami štandardov materiálov, ktoré sú vyvinuté a odsúhlasené. Dodávateľ zabezpečí konzistentné vlastnosti a nezmenené vlastnosti produktu pre každú dodávku v súlade s akceptovanou kvalifikovanou normou. Dodávateľ vynaloží maximálne úsilie na implementáciu takýchto štandardov zabezpečenia a kontroly kvality, aby sa zabezpečila opakovaná kvalita.

Okrem vyššie uvedeného sa Dodávateľ zaväzuje, že na svoje náklady bude vlastníť a udržiavať všetky úradné schválenia, povolenia, licencie, certifikáty, vyhlásenia a dokumentáciu potrebnú na predaj, prepravu a používanie materiálov a iba dodávať materiály, ktoré spĺňajú všetky príslušné zákonné požiadavky.

Dodávateľ musí byť certifikovaný podľa ISO 9001 a ISO 14001 („norma ISO“) alebo podľa porovnateľného štandardu kvality a systému environmentálneho manažérstva akceptovaného spoločnosťou Mondi („akceptovaný štandard“) alebo má zavedené efektívne systémy manažérstva zabezpečujúce vysokú kvalitu a environmentálne štandardy. Všetky náklady a výdavky vzniknuté pri certifikácii znáša Dodávateľ. Ak dodávateľ nespĺní niektorú z certifikačných požiadaviek podľa tejto časti, musí byť o tom informovaná každá právnická osoba Mondi. Dodávateľ sa zaväzuje prijať pracovné zásady dobre vyvinutého systému

zabezpečenia a kontroly kvality do 90 dní. Tieto prijaté zásady môže spoločnosť Mondi posúdiť. V niektorých prípadoch môže neplnenie viesť k priamemu ukončeniu existujúcej zmluvy.

## 2.2. Riadenie rizík

Každý Dodávateľ spoločnosti Mondi musí mať zdokumentovaný proces riadenia rizík (identifikácia, hodnotenie, eliminácia, zmierňovanie a kontrola rizík) a vypracovaný písomný plán obnovy po katastrofe a obchodný pohotovostný plán, ktorý minimalizuje riziko pre spoločnosť Mondi v prípade (prírodnej) katastrofy, pracovnoprávných sporov alebo iných porúch v dodávateľskom reťazci. Dôkaz o takomto procese sa na požiadanie sprístupní na preskúmanie (okrem dôverných údajov).

Pri akejkoľvek zmene výroby alebo všeobecnej zmene procesu, ktorý môže mať vplyv na špecifikáciu alebo vlastnosti produktu, musí byť spoločnosť Mondi vopred informovaná a na požiadanie sa pred zmenou vykoná dodatočné posúdenie rizika, ktoré bude poskytnuté Mondi, aby sa zaručil regulovaný a transparentný obchodný vzťah.

## 2.3. Technické údaje

Pre dodávateľov materiálov: Každý materiál dodaný do Mondi musí byť jasne definovaný v špecifikačnom liste / TDS. Popis materiálu by sa mal riadiť medzinárodnými normami a odrážať kľúčové kritériá (ako napríklad, ale nie výlučne, stupne hrúbky alebo hustoty nakupovaného materiálu) pre vlastnosti materiálu. Špecifikačný list musí obsahovať oblasť použitia, vydávajúcu stranu, dátum vydania a prípadne dobu platnosti.

V prípade zmien v materiáli, ktoré môžu ovplyvniť špecifikáciu alebo vlastnosti produktu, musí testovanie zabezpečiť zhodu s existujúcimi špecifikáciami pre Mondi pred zmenou (opätovnú validáciu). Výsledky kontroly kvality a Certifikát analýzy musia byť spoločnosti Mondi k dispozícii na požiadanie. Výsledky mimo špecifikácie musia viesť k zastaveniu dodávky hodnoteného materiálu. V tomto prípade sa uplatňujú všeobecné zásady riadenia zmien, ako je uvedené v kapitole 5.

Pre dodávateľov služieb: každá služba dodaná spoločnosti Mondi musí byť splnená na základe špecifikácií, ktoré sú definované v podpísanej zmluve, výkaze prác alebo v objednávke medzi dodávateľom služby a spoločnosťou Mondi.

## 2.4. Logistika, balenie a označovanie

Aby sa predišlo poškodeniu a zhoršeniu kvality (napr. kontaminácia, korózia, chemické reakcie), každý dodávateľ musí dodať materiály vo vhodnom obale.

Každá prijatá dodávka musí byť zreteľne označená aspoň týmito informáciami:

- Meno dodávateľa a závod
- Názov materiálu podľa špecifikácie
- Identifikačný kód materiálu
- Identifikačný kód šarže
- Identifikácia nebezpečného tovaru (ak existuje)
- Dátum výroby

Sledovateľnosť a sledovanie sú potrebné na zaručenie transparentnosti za akýchkoľvek okolností týkajúcich sa použitých materiálov. V prípade potreby sa záznamy sledovateľnosti sprístupnia spoločnosti Mondi na požiadanie a v kritickej situácii v krátkom čase (do 24 hodín). Systém a procesy sledovateľnosti musia umožňovať príslušné postupy stiahnutia od zákazníka a celkového stiahnutia z obehu / trhu, dokumentáciu a testy, ktoré možno rozšíriť aj na rozsahy dodávateľov tretích strán

## **2.5. Normy lokality**

Dodávateľ zaručuje, že jeho zariadenia sú vhodne navrhnuté, skonštruované a udržiavané tak, aby sa minimalizovalo riziko kontaminácie materiálov, sú v súlade so všetkými príslušnými právnymi predpismi a fungujú v bezpečnom a chránenom prostredí.

Tok výrobného procesu dodávateľov musí byť organizovaný tak, aby umožňoval dostatočný pracovný priestor a skladovaciu kapacitu so zariadeniami pre zamestnancov (vrátane oddychových zón, toaliet, skriniek a priestorov na prezliekanie) poskytovaných a udržiavaných v čistote a hygienických podmienkach.

Jasné označovanie oblastí, pokiaľ ide o materiály skladovania a výrobného toku, zaručí bezpečný a stabilný tok procesu, keďže je podporovaná kvalita a sledovateľnosť.

## **2.6. Procesy**

Dodávateľ sa musí uistiť, že procesy prebiehajú za kontrolovaných podmienok vrátane nasledovných bodov:

- Výsledky procesu musia byť priebežne kontrolované smerom k cieľovej hodnote pre príslušné vlastnosti.
- Ak je to vhodné, musí byť dokončená a zdokumentovaná spôsobilosť procesu.
- Na preukázanie schopnosti procesu a jeho kontroly sa použijú štatistické techniky.
- Plány kontrol musia byť zdokumentované a musia preukázať súlad so špecifikáciou. Charakteristiky plánu kontroly sa identifikujú prostredníctvom hodnotenia rizika.

Na výrobné procesy sa vzťahujú ďalšie požiadavky:

- V prípade potreby sa zavedú systémy automatickej spätnej väzby a kontroly a/alebo SPC (štatistická kontrola procesu). Odchýlky procesu sa musia priebežne vyhodnocovať a príčiny nekontrolovaných zmien sa musia odstraňovať.
- Musí sa vykonávať preventívna údržba zariadenia, aby sa zabezpečila nepretržitá schopnosť procesu

## **2.7. Hodnotenie a rozvoj dodávateľov**

Spoločnosť Mondi každoročne vykonáva hodnotenie dodávateľov, ktorým hodnotí výkonnosť dodávateľov s cieľom identifikovať oblasti zlepšenia.

Výsledky hodnotenia sú zdieľané s dodávateľom, po čom nasleduje vypracovanie vzájomne dohodnutého akčného plánu na zlepšenie oblastí, v ktorých dodávateľ nespĺňa požiadavky spoločnosti Mondi. V prípade, že výkon dodávateľa naďalej nespĺňa požiadavky a očakávania spoločnosti Mondi, spoločnosť Mondi má právo ukončiť spoluprácu.

### 3. Nezhody, reklamácie a riadenie CAPA

Keďže spoločnosť Mondi má jasné definície, procesy a požiadavky na hlásenie týkajúce sa nezhôd, reklamácií a CAPA, spoločnosť Mondi vyžaduje od dodávateľa, aby s ktoroukoľvek z týchto tém zaobchádzal podľa naliehavosti a dôležitosti uvedenej v príslušnej sťažnosti spoločnosti Mondi.

#### 3.1. Manipulácia s nezhodnými materiálmi a službami

Každá dodávka môže byť po prijatí podrobená vizuálnej kontrole spoločnosťou Mondi na základe náhodnej vzorky/kontroly na mieste. Ak spoločnosť Mondi zistí akúkoľvek nezhodu počas alebo pred vykládkou, vstupnou kontrolou, skladovaním alebo spracovaním dodaného materiálu, dodávateľ je kontaktovaný s oznámením o nezhode alebo oficiálnou sťažnosťou. Od dodávateľa sa vyžaduje okamžité potvrdenie prijatia reklamácie, po ktorom nasleduje písomné oznámenie príčiny alebo základnej príčiny (podľa potreby) a CAPA vo forme správy alebo e-mailu. Pre vybrané hlavné a pre všetky kritické nezhody spoločnosť Mondi požaduje od dodávateľa 8D-správu (alebo adekvátnu správu o riešení problému) vrátane vhodnej analýzy základnej príčiny (root cause analysis). Dodávateľ predloží doklady o účinnosti vykonaných opatrení ako náväznú činnosť na reklamačný protokol.

Predpokladané termíny\* pre proces vybavovania sťažností sú:

- Potvrdenie sťažnosti: 24 hodín pre kritické a 48 hodín pre menšie/závažné sťažnosti
- Základná príčina a CAPA: 30 kalendárnych dní pre kritické a 14 kalendárnych dní pre menšie/závažné sťažnosti
- Finančná uzávierka: 30 kalendárnych dní

\*tento čas je možné prispôbiť prípad od prípadu, mala by však prebiehať správna komunikácia

#### 3.2. Reklamácie

Reklamácie zahŕňajú požiadavku na náhradu preukázaných finančných strát na základe dôkazov a spôsobených najmä, ale nie výlučne, nezhodou alebo omeškaním.

#### 3.3. Nápravné a preventívne opatrenia (CAPA)

Rýchla a efektívna komunikácia by mala byť hlavnou zásadou každého nápravného a preventívneho opatrenia.

Okrem okamžitých opatrení by sa mali na identifikáciu a udržateľné odstránenie základnej príčiny, používať štrukturované techniky riešenia problémov ako napríklad:

- 5WHY-Analýza
- Ishikawov diagram
- 8D
  - Riadenie CAPA

### 4. Audity a riadenie konfliktov

#### **4.1. Audity dodávateľských zariadení**

Na zaručenie požadovanej kvality a výkonu dodávaného materiálu/služby sa vyžaduje, aby každý dodávateľ spoločnosti Mondi umožnil audity systému riadenia a/alebo procesov, ktoré vykonáva spoločnosť Mondi (alebo tretia strana poverená spoločnosťou Mondi).

Dátum, harmonogram, príslušné požiadavky a všetky vopred definované informácie o audite budú oznámené Dodávateľovi v primeranom čase vopred.

Spúšťačmi pre plánované alebo ad-hoc (komunikované vopred) audity môžu byť napr. zistené nezhody materiálov a/alebo služieb, kvalifikácia nových Dodávateľov, zlé výsledky hodnotenia Dodávateľov, nedosiahnutie cieľov/KPIs, identifikované potenciálne riziká alebo zmena výrobného procesu.

Dodávateľ povolí spoločnosti Mondi a/alebo jej zástupcom, konzultantom, zákazníkom alebo regulačným orgánom po vymenovaní a podpísaní zmluvy o mlčanlivosti vstúpiť do zariadení Dodávateľa s cieľom vykonať audit alebo úzko súvisiace úlohy. Materiály, procesy, záznamy QMS, zásoby, stroje, zariadenia alebo iné položky, ktoré sa používajú na výrobu produktov pre Mondi a/alebo poskytovanie služieb pre Mondi, pokiaľ ide o výkon dodávateľa v súvislosti s týmto dokumentom, by tak mali byť dostupné počas merania.

V prípade eskalácie, mimoriadnych udalostí alebo iných naliehavých tém sa môžu uplatniť aj krátkodobé žiadosti o audit.

#### **4.2. Zistenia auditu a následné opatrenia**

Po každom audite je vedúci audítor Mondi povinný pripraviť, odsúhlasiť a odovzdať správu o audite dodávateľovi. Na základe zistení auditu, ktoré sú uvedené v správe z auditu, je povinnosťou a zodpovednosťou dodávateľa vykonať analýzu základnej príčiny pre každé zistenie, definovať CAPA, implementovať a overiť účinnosť deklarovaných opatrení v stanovenom termíne.

Ďalej musí byť poskytnutý dôkaz, že všetky definované činnosti boli implementované a účinné spôsobom, že základná príčina bola odstránená udržateľným spôsobom. Následný krok možno vykonať prostredníctvom následného auditu, kontroly dokumentov, obrázkov atď.

### **5. Riadenie technických zmien**

Z pohľadu Mondi každý dodávateľ vystupuje ako expert v príslušnej oblasti.

Preto musí mať každý dodávateľ zavedený proces riadenia technických zmien a v prípade potreby proaktívne plánovať zmeny. Všetky plánované zmeny spolu s dátumom ich implementácie a stavom musia byť zdokumentované.

Dodávateľ okrem toho vykoná posúdenie rizík z hľadiska možných dopadov každej plánovanej zmeny na súlad so spoločne dohodnutými požiadavkami. Vždy, keď sú riziká súvisiace s plánovanou zmenou pre spoločnosť Mondi identifikované ako kritické, dodávateľ pred vykonaním zmeny informuje definované jednotné kontaktné miesto Mondi. Toto zahŕňa, ale nie je obmedzené na zmeny surovín, produktov, procesov, služieb a infraštruktúry.

V každom prípade zmeny, ktoré majú priamy vplyv na parametre produktu (uvedené v akomkoľvek druhu zdokumentovaných informácií, ako je špecifikácia alebo technický list alebo dohodnuté počas validácie testovaného materiálu), podliehajú notifikácii a podliehajú analýze rizík, uvádzajúcej oblasti, ktoré môže zmena ovplyvniť (potravinová legislatíva, vlastnosti produktov, parametre procesu, proces balenia u zákazníka atď.).





Dodávateľ musí Mondi proaktívne vopred informovať o dátume implementácie plánovaných zmien, čím zabezpečí dostatok času pre Mondi na posúdenie rizika spojeného so zmenami v kvalite produktov a s plnením požiadaviek a očakávaní zákazníkov Mondi.

Okrem toho a v prípade schválených zmien musí dodávateľ uchovávať zdokumentované informácie popisujúce výsledky kontroly zmien, osobu (osôb), ktoré zmenu povoľujú, všetky potrebné kroky vyplývajúce z kontroly a na požiadanie poskytnúť dôkazy spoločnosti Mondi (pozri tiež ISO 9001:2015 kapitola 8.5.6).