

Manuale della qualità per i fornitori di IDEXX

Contenuti

Introduzione	3
Scopo e ambito di applicazione del presente manuale	3
Gestione dei fornitori	4
Panoramica	4
Pianificazione, selezione e qualifica dei fornitori.....	5
Pianificazione e selezione dei fornitori	5
Selezione dei fornitori.....	5
Qualifica	5
Sistema di gestione della qualità.....	5
Valutazioni della qualità	5
Campioni del primo articolo - Prodotti personalizzati o semi-personalizzati	6
Campioni del primo articolo - Prodotti standard o disponibili in commercio.....	6
Verifica e convalida	6
Controlli di produzione e di processo.....	6
Qualifica del processo	7
Analisi dei sistemi di misurazione e studi di correlazione	8
Spedizioni e logistica.....	9
Tracciabilità	9
Etichettatura	9
Imballaggio	9
Come sostenere la qualità del prodotto	10
Controllo delle modifiche	10
Materiale non conforme	10
Azioni correttive.....	11
Feedback del fornitore	11

Introduzione

*Vogliamo dare vita, insieme, alle migliori collaborazioni possibili
per creare valore e deliziare la nostra clientela*

IDEXX riconosce il ruolo molto importante che hanno i fornitori per il proprio successo. I nostri fornitori sono un'estensione delle nostre attività e ci affidiamo a loro per la fornitura di materiali, prodotti e servizi che soddisfino tutti i requisiti IDEXX. Insieme ai nostri fornitori, intendiamo realizzare tutto questo tramite la collaborazione, aspettative definite con chiarezza e una comunicazione continua e sempre aperta.

Desideriamo che tutti i fornitori di IDEXX predispongano e implementino costantemente un sistema di gestione della qualità conforme agli standard di settore, che consenta loro di produrre e fornire prodotti e servizi competitivi a livello globale, con elevati livelli di prestazioni e grande valore. Chiediamo ai nostri fornitori di condurre le proprie attività mantenendo alti livelli di integrità ed etica, e questo comprende il dovere del fornitore di garantire il rispetto di tutti i contratti e specifiche IDEXX, oltre, naturalmente, a tutte le leggi e le normative in vigore a livello locale e nazionale.

Scopo e ambito di applicazione del presente manuale

Lo scopo di questo manuale è comunicare a tutti i fornitori (sia quelli che già collaborano con noi che i potenziali futuri collaboratori) quali sono le aspettative e i requisiti di qualità e affidabilità di IDEXX. Tali aspettative sono definite dai requisiti di qualità, di regolatori, di prodotto, di processo, e di soddisfazione delle esigenze dei clienti di IDEXX. Questo manuale fornisce anche ulteriori spiegazioni e indicazioni sui requisiti stabiliti nei vari contratti, ordini di acquisto, disegni e specifiche esistenti, senza tuttavia sostituirli né modificarli.

Gestione dei fornitori

Panoramica

Nel rapporto tra IDEXX e i suoi fornitori è fondamentale la volontà di collaborare e di comunicare efficacemente a tutti i livelli. Per questo auspichiamo un accesso aperto e diretto al personale e alle strutture e uno scambio di informazioni continuo nelle seguenti aree:

- Dati sulla qualità: disponibilità di dati sulla tracciabilità e altre elaborazioni nel caso in cui IDEXX debba affrontare problematiche relative alla qualità o alla conformità;
- Controlli di processo sui sistemi di produzione: FMEA (analisi dei guasti e dei loro effetti), piani di controllo, analisi dei sistemi di misurazione, azioni correttive, miglioramenti continui e altre informazioni che ci permettano di fidarci della capacità del fornitore di fornire prodotti che soddisfano costantemente i requisiti di IDEXX;
- Qualifica del prodotto e controllo delle modifiche: sviluppo e revisione di specifiche/ disegni, verifica e convalida, analisi dei sistemi di misurazione, comunicazione delle modifiche, ispezioni del primo articolo, valutazioni degli effetti delle modifiche e altre misure di approvazione di prodotti e processi nuovi o modificati;
- Iniziative per la sostenibilità: progetti/iniziative per la sostenibilità, progetti di miglioramento dei processi/prodotti e corsi di formazione trasversale sui processi di IDEXX e del fornitore, sia pianificati che in corso.

Pianificazione, selezione e qualifica dei fornitori

Pianificazione e selezione dei fornitori

Le attività di pianificazione e selezione dei fornitori garantiscono che i fornitori selezionati siano allineati con la qualità e la tecnologia IDEXX. Il processo di selezione dei fornitori serve anche per valutare i potenziali rischi della filiera, in modo da poterli contenere o eliminare prima della produzione.

Selezione dei fornitori

Gli aspetti principali da valutare nella scelta di un fornitore sono:

- Collaborazione: capacità di collaborare in modo aperto e gradevole con il personale IDEXX, condividendo dati e informazioni;
- Qualità: capacità di produrre con costanza prodotti che soddisfano o addirittura superano i requisiti tecnici e qualitativi di IDEXX;
- Tecnologia: competenze tecniche e impegno nel mettere in atto tecnologie di processo in grado di sostenere la direzione strategica di IDEXX;
- Servizio: capacità di soddisfare i requisiti di produzione, consegna e assistenza di IDEXX con un elevato livello di supporto e reattività;
- Responsabilità d'azienda: impegno nell'attuare prassi imprenditoriali responsabili.

Qualifica

Il processo di qualifica di IDEXX si basa su una filosofia di base di prevenzione dei difetti, controllo dei processi e miglioramento continuo piuttosto che su test di accettazione o rilevamento dei difetti nel prodotto. La strategia consiste nel raggiungere, mantenere e migliorare processi produttivi stabili e robusti.

Sistema di gestione della qualità

I fornitori devono disporre di un sistema di gestione della qualità interno che soddisfi i requisiti IDEXX e sia in linea con gli standard e le normative applicabili, quali ISO 9001 o ISO 13485. I fornitori che non sono ancora certificati secondo una di queste normative industriali dovrebbero preferibilmente aver già iniziato le pratiche per ottenere una certificazione.

Valutazioni della qualità

Le valutazioni dei sistemi di qualità sono parte integrante del processo di selezione dei fornitori di IDEXX. IDEXX preferisce eseguire valutazioni in loco presso le strutture di produzione del fornitore, fatto che prevede che ai rappresentanti IDEXX sia permesso visitare le strutture del fornitore, anche a sorpresa, al fine di:

- valutare i sistemi di qualità, gli impianti di produzione e i controlli di processo del fornitore per determinare il loro potenziale impatto sul processo di produzione di IDEXX;
- misurare i potenziali rischi per il prodotto;
- verificare la qualità delle spedizioni in uscita;
- assistere i fornitori nel valutare e ottimizzare il proprio sistema di qualità;
- esaminare la documentazione relativa a ispezioni e prove precedenti.

IDEXX può richiedere un'azione correttiva per risolvere i problemi riscontrati e può raccomandare miglioramenti allo scopo di allineare meglio i processi del fornitore alle aspettative di IDEXX. I fornitori devono collaborare con IDEXX su tali richieste o raccomandazioni e sono incoraggiati a formulare le proprie raccomandazioni per migliorare i processi di IDEXX.

Pur preferendo le ispezioni in loco, vi possono essere situazioni, come nel caso di limitazioni ai viaggi, che impediscono la pianificazione di queste visite. In tal caso, il fornitore è tenuto a collaborare con IDEXX per individuare metodi alternativi per raggiungere gli obiettivi di valutazione previsti, che possono consistere in una valutazione virtuale o tramite video, nella condivisione di specifiche e dati di processo o nello scambio dei risultati di verifiche eseguite dal fornitore.

Campioni del primo articolo - Prodotti personalizzati o semi-personalizzati

I fornitori devono condurre un ciclo di convalida e produrre dei pezzi che fungano da campioni del primo articolo utilizzando le normali apparecchiature, materiali, utensili e processi di produzione che utilizzerebbero per la produzione di massa.

Qualora sia rilevata una condizione "fuori specifica", prima di qualsiasi invio a IDEXX il fornitore deve tentare in ogni modo di adottare un'azione correttiva.

Tutti i parametri specificati devono essere convalidati dal fornitore e i dati risultanti condivisi con IDEXX.

Campioni del primo articolo - Prodotti standard o disponibili in commercio

Su richiesta, i fornitori devono fornire dei campioni del primo articolo prodotto utilizzando le normali apparecchiature, materiali, utensili e processi di produzione che utilizzerebbero per la produzione di massa.

Se i parametri specificati non soddisfano le specifiche IDEXX, non inviare a IDEXX parti o materiali del primo articolo senza previa revisione e autorizzazione da parte della funzione SQE (addetto controllo qualità fornitore) di IDEXX.

IDEXX si riserva il diritto di eseguire ulteriori prove di convalida per verificare i risultati del fornitore. Se le prove indicano che un prodotto non soddisfa i requisiti IDEXX, il fornitore è tenuto a collaborare con IDEXX per apportare i miglioramenti necessari per superare i risultati di tali prove.

Verifica e convalida

La verifica e la convalida di sistemi, processi e prodotti sono fondamentali per la capacità del fornitore di fornire prodotti o servizi omogenei. Pertanto IDEXX si aspetta che i propri fornitori utilizzino metodi efficaci per testare e confermare le capacità di tutte le apparecchiature, i processi e i controlli di produzione utilizzati per produrre i prodotti da fornire a IDEXX.

Inoltre, i fornitori devono eseguire controlli dei processi o prove test di accettazione dei prodotti anche durante la produzione. Le dimensioni dei campioni e le frequenze di prova utilizzate per i test di produzione devono essere coerenti con le variazioni previste nei processi al fine di garantire il rispetto di tutte le specifiche concordate. Su richiesta, il fornitore deve garantire che il prodotto in lavorazione venga controllato fino a quando non vengono eseguiti i test o le approvazioni previsti per dimostrare la conformità alle specifiche IDEXX. Il fornitore deve documentare e conservare tutti i risultati di tali test.

Controlli di produzione e di processo

Ogni fornitore deve sviluppare, controllare e monitorare i propri processi di produzione per garantire che ogni pezzo sia fabbricato in conformità alle specifiche IDEXX. Questa attività comporta la predisposizione di istruzioni documentate che definiscano le attività di produzione, l'approvazione dei processi e la convalida delle apparecchiature.

Durante la produzione è necessario continuare a monitorare i parametri critici del processo e le caratteristiche dei componenti o dei dispositivi. Ove richiesto, il fornitore è tenuto a prendere parte alle attività di qualifica e convalida di IDEXX, compresi eventuali studi speciali come l'analisi dei sistemi di misurazione (MSA, Measurement Systems Analysis), i calcoli delle dimensioni dei campioni e gli esperimenti progettati.

Gli eventuali applicativi software utilizzati per il controllo, il monitoraggio o l'esecuzione di prove sui processi critici devono essere valutati per garantire che siano conformi per l'uso previsto. È necessario stabilire procedure scritte per definire come vengono implementate le modifiche al software e mantenere la relativa documentazione controllata. Il fornitore deve tenere un registro delle date di decorrenza delle modifiche. Al momento della produzione deve essere disponibile solo la versione più recente di qualsiasi software di controllo.

Qualifica del processo

La qualifica dei processi include diverse attività che servono per avere conferma del fatto che i processi del fornitore sono in grado di produrre un prodotto che soddisfi tutti i requisiti IDEXX durante la produzione di grandi volumi. Al termine della qualifica del processo, al fornitore viene data l'approvazione per iniziare a spedire quanto prodotto.

I requisiti per una corretta qualifica dei processi sono riportati di seguito. IDEXX collaborerà con i fornitori e svilupperà un piano di qualifica adeguato, che comporterà un insieme di queste attività ed eventuali altre azioni necessarie.

- Definizione del flusso del processo di produzione: il processo di produzione deve essere definito con un diagramma di flusso, di processo oppure come percorso di produzione specifico per ciascun prodotto, in un sistema software di controllo della produzione. Il fornitore deve disporre di un mezzo per identificare e documentare tutte le modifiche al flusso di processo dopo il completamento della qualifica del processo.
- Analisi delle modalità di guasto dei processi e dei relativi effetti (PFMEA, Process Failure Mode and Effects Analysis) completa: fatta eccezione per un numero limitato di processi che sono sufficientemente semplici da non trarre un beneficio dall'utilizzo di questa analisi, IDEXX preferisce che i fornitori utilizzino l'analisi FMEA per capire e prevenire le debolezze dei processi, ove possibile. In caso di guasti con valori elevati di gravità e ricorrenza o con un elevato numero di priorità di rischio complessivo (RPN, Risk Priority Number), si devono disporre adeguati controlli per prevenire tali guasti durante la produzione.
- Definizione di piani di controllo dei processi: i fornitori devono redigere dei piani di controllo dei processi per definire almeno monitoraggi dei processi e prove di accettazione della produzione da eseguire, le dimensioni dei campioni richiesti e la frequenza delle prove, e i metodi utilizzati per tali prove.

Il contenuto del piano di controllo è più importante del formato, perciò si incoraggiano i fornitori ad utilizzare i formati che funzionano meglio per loro, purché possa essere prontamente fornita a IDEXX una copia con contenuti chiari, quando richiesto.

Una copia del piano di controllo del processo del fornitore può essere richiesta durante la qualifica del processo e i fornitori devono collaborare con IDEXX per soddisfare tali richieste. Si prevede, inoltre, che le revisioni dei piani di controllo dei processi siano tenute sotto controllo e che i fornitori dispongano di un processo efficace per mantenere tutti i piani di controllo dei processi stabiliti.

- Per ogni nuova produzione si dovrà stabilire il layout della linea di produzione oppure si dovrà verificare la capacità della linea per le produzioni già in atto. Come documentazione del layout della linea, i fornitori devono tenere i layout dei diagrammi di flusso, dei grafici o delle fotografie. Durante le valutazioni della qualità in loco IDEXX potrebbe richiedere fotografie di attività svolte con apparecchiature non di proprietà del fornitore. I fornitori sono tenuti a soddisfare tali richieste, ove possibile.

- Tutti gli impianti fissi, le dime e gli utensili necessari per il monitoraggio della produzione o dei processi devono essere fabbricati, convalidati e pronti per l'implementazione. IDEXX potrebbe chiedere un elenco di tutti gli utensili e gli impianti fissi utilizzati durante il processo di produzione.
- I sistemi di prova e controllo personalizzati sono installati e operativi. IDEXX potrebbe chiedere che nel processo di produzione del fornitore siano incluse apparecchiature di prova specializzate di propria scelta. Se necessario, IDEXX si aspetta che i fornitori collaborino all'installazione, utilizzo, calibrazione e manutenzione di tali apparecchiature. La revisione di queste apparecchiature e i relativi controlli saranno inclusi nelle valutazioni della qualità in loco.
- Tutte le procedure operative standard, le istruzioni di lavoro e la documentazione di configurazione dei processi, delle apparecchiature e dei sistemi associati devono essere approvate ed emesse dal sistema di gestione della documentazione del fornitore. IDEXX si aspetta che i fornitori soddisfino le richieste di elencazione di tutta la documentazione relativa ai processi di produzione qualificati. Su richiesta di IDEXX, il fornitore è tenuto a fornire la documentazione relativa ai processi ritenuti critici.
- Tutto il personale di produzione e di assistenza deve essere adeguatamente formato per eseguire le mansioni che svolge e, su richiesta, la documentazione relativa a tale formazione deve essere messa a disposizione. Il fornitore deve anche predisporre controlli verificabili per evitare che il personale esegua operazioni per le quali non è adeguatamente formato.
- Si dovrà, inoltre, predisporre, dimostrandone la piena funzionalità, un sistema di raccolta dei dati relativi a tutti i parametri identificati da IDEXX e con essa concordati. Qualora sia necessario, al fine della verifica del controllo dei processi o, a seconda delle esigenze, a supporto di eventuali azioni necessarie per la risoluzione di problemi, IDEXX chiederà copie di tali dati.
- Potrebbero esserci parametri di prodotto specificati da IDEXX che, a causa di limitazioni tecniche, non potranno essere testati durante il processo di produzione. In tali situazioni IDEXX si aspetta che i fornitori collaborino al massimo per trovare modalità alternative che assicurino il rispetto di tutte le specifiche definite da IDEXX.

Analisi dei sistemi di misurazione e studi di correlazione

Le specifiche dei nuovi prodotti IDEXX sono sviluppate e convalidate in base alle misurazioni effettuate da IDEXX. Per questo motivo, è fondamentale che i sistemi di misurazione del fornitore siano correlati ai sistemi e ai metodi utilizzati da IDEXX. Affinché gli studi di correlazione siano efficaci, i fornitori devono accettare di partecipare e collaborare apertamente con IDEXX ad un piano che includa attività quali l'allineamento delle apparecchiature di misurazione, l'accordo sul metodo di misurazione e la misurazione congiunta di campioni comuni.

Oltre a correlare i sistemi e i metodi di misurazione, è altrettanto importante valutare l'adeguatezza del sistema di misurazione del fornitore. È possibile richiedere un'analisi MSA per valutare l'adeguatezza del sistema di misurazione per i parametri identificati come critici per la qualità. Per essere definito efficace, un sistema di misurazione deve aver dimostrato di aggiungere una quantità di variazione minima all'intervallo di misurazione totale. Ove un sistema si rivelasse inadeguato ad eseguire misurazioni stabili e con una risoluzione sufficiente, IDEXX si aspetta che i fornitori partecipino a tali analisi e, se necessario, collaborino per trovare metodi di misurazione alternativi.

Spedizioni e logistica

Tracciabilità

Ove richiesto, i fornitori sono tenuti ad assicurare una tracciabilità anticipata e posticipata di tutti i prodotti. La tracciabilità posticipata consente al fornitore di consultare la cronologia di un lotto o di un processo in base all'identificazione di un prodotto sospetto. La tracciabilità anticipata consente di identificare altre spedizioni che potrebbero avere un problema legato ad una non conformità confermata nel prodotto.

La tracciabilità può essere garantita assegnando un numero di serie ad ogni prodotto oppure un numero di lotto ad ogni lotto di produzione. Il livello di tracciabilità richiesto dipende dal rischio ipotizzato da IDEXX. Se per alcuni prodotti occorrerà tracciare ogni singolo componente, materiale e sottogruppo, per altri basterà tracciare solo i componenti o sottogruppo critici. Alcuni prodotti a rischio molto basso possono necessitare di una tracciabilità minima o anche di nessuna tracciabilità. IDEXX comunicherà al fornitore i requisiti di tracciabilità prima dell'acquisto dei materiali.

Etichettatura

L'etichettatura dei prodotti e delle confezioni deve essere facilmente leggibile e fornire le informazioni necessarie per identificare chiaramente il materiale e il relativo ordine di acquisto di IDEXX. IDEXX documenta le etichettature conservando i dati dei vari tipi di prodotti. Tale documentazione può essere fornita su richiesta.

Imballaggio

I fornitori devono utilizzare metodi di imballaggio e di spedizione che consentano di prevenire danni o deterioramento del prodotto, collaborando con i subappaltatori o gli spedizionieri a cui si affidano per risolvere gli eventuali problemi identificati da IDEXX.

Ove vi siano rischi noti, IDEXX può chiedere che siano utilizzate confezioni personalizzate per evitare di danneggiare o deteriorare il prodotto durante la spedizione. I fornitori devono collaborare con IDEXX per trovare la soluzione a qualsiasi problema di questo tipo.

Come sostenere la qualità del prodotto

Controllo delle modifiche

I fornitori devono capire e convalidare l'impatto di eventuali modifiche apportate ai processi di produzione e/o ai prodotti. Poiché i fornitori spesso non possiedono le informazioni necessarie per valutare l'impatto delle modifiche sui prodotti o sui clienti di IDEXX, non si deve presumere che vi siano modifiche minori che non devono essere segnalate a IDEXX. Piuttosto, TUTTE le modifiche previste per qualsiasi aspetto di un processo o di un prodotto che IDEXX ha qualificato e approvato devono essere segnalate all'SQE di IDEXX incaricato.

Una volta informata di una modifica, IDEXX avvierà il processo di controllo delle modifiche, che consta dei seguenti passaggi:

- Valutazione di tutte le modifiche segnalate;

Valutazione da parte di IDEXX di tutte le modifiche segnalate dal fornitore. Le modifiche che, secondo il parere di IDEXX, possono rischiare di avere un impatto sul prodotto finale o sui clienti devono essere valutate ulteriormente con un processo di valutazione dell'effetto delle modifiche (CEA, Change Effect Assessment) simile all'analisi FMEA.

Nell'ambito del processo di valutazione delle modifiche IDEXX potrebbe chiedere un rapporto sulle prove di convalida delle modifiche del fornitore o altri dati. Inoltre, ove richiesto, i fornitori devono collaborare con IDEXX al processo CEA.

- Vengono identificate le prove di convalida e verifica (V&V, Validation and Verification) basate sui potenziali rischi.

La portata dei test dipenderà dall'entità del rischio percepito. IDEXX potrebbe chiedere dei campioni che rappresentino tutti gli aspetti della modifica e i fornitori devono cooperare appieno per soddisfare tali richieste. Ai fornitori può anche essere chiesto di sostenere la valutazione di IDEXX delle modifiche segnalate attraverso la partecipazione alle prove V&V.

IDEXX genererà un rapporto V&V finale. Su richiesta, questo rapporto potrà essere condiviso con il fornitore.

- Revisione e approvazione da parte del Consiglio per l'esame delle modifiche alla qualità del prodotto (PQCR, Product Quality Change Review Board) di IDEXX.

Il rapporto V&V finale deve essere esaminato e approvato dal PQCR. Le modifiche apportate dai fornitori non possono essere accettate da IDEXX senza l'approvazione del PQCR.

Le modifiche apportate dai fornitori devono essere comunicate almeno sei mesi prima della data di implementazione prevista perché il processo CEA/PQCR richiede tempo e alcuni materiali critici potrebbero richiedere piani di convalida significativi per mitigare i rischi identificati.

Materiale non conforme

Del materiale non conforme può essere identificato al momento della ricezione presso IDEXX, dopo la spedizione al cliente finale o in una qualsiasi fase intermedia. In qualsiasi circostanza venga identificata la non conformità, IDEXX informerà il fornitore del problema.

Il materiale non conforme può essere gestito tramite un processo aziendale attraverso il quale viene richiesto un credito oppure il materiale viene restituito al fornitore per la rilavorazione, la riparazione o la sostituzione. In questi casi raramente vengono richieste azioni correttive.

Il materiale non conforme può anche essere gestito tramite un processo basato su comuni metodi di gestione della qualità. In questi casi, l'SQE responsabile comunicherà la necessità di esaminare le non conformità, implementare azioni di contenimento, identificare ed eliminare la causa principale della non conformità ed azzerare il rischio che si verifichino problemi simili con altri materiali forniti a IDEXX.

Azioni correttive

Il fornitore deve predisporre e applicare procedure per l'implementazione di un sistema per le azioni correttive, in conformità agli standard di settore e ai requisiti del sistema di gestione della qualità. IDEXX preferisce il processo 8-Discipline (8D), ma i fornitori possono utilizzare qualsiasi processo documentato di risoluzione dei problemi che fornisca le stesse informazioni critiche del processo 8D.

I fornitori sono tenuti a collaborare con IDEXX nel caso in cui venga emessa una richiesta di azione correttiva da parte del fornitore (SCAR, Supplier Corrective Action Request) per una non conformità. IDEXX e il fornitore collaboreranno allo scopo di decidere la suddivisione delle responsabilità per l'attuazione delle azioni correttive e preventive, a seconda della natura del problema relativo alla qualità e della sua risoluzione. L'impegno del fornitore nel riconoscere tempestivamente le problematiche e nel mettere in atto soluzioni è fondamentale per il rapporto commerciale. Il fornitore deve decidere, in collaborazione con IDEXX, quale sia la modalità migliore per restituire il materiale difettoso e oggetto di contestazione, analizzare il problema e mettere in atto le necessarie azioni preventive per evitare il ripetersi del problema.

Se viene generata una SCAR, il fornitore deve presentare le seguenti documentazioni entro 2 giorni lavorativi:

- descrizione del problema/difetto;
- misure di contenimento provvisorie per impedire la spedizione di altro materiale non conforme;
- stato iniziale dell'indagine;
- dati di recapito per mettersi in contatto con gli addetti alla gestione della SCAR.

Entro 30 giorni, il fornitore deve predisporre un piano d'azione che comprenda:

- correzioni, azioni correttive e/o azioni preventive definite, compresi i relativi responsabili e la data stimata di completamento di ciascuna azione;
- criteri di efficacia proposti per le azioni correttive e preventive.

Feedback del fornitore

Potrebbero essere organizzate delle verifiche strutturate con i fornitori con cadenza regolare, durante le quali si discuteranno le attività in corso, si misureranno le prestazioni, si esamineranno gli eventi imminenti e vari aspetti operativi. In occasione di tali verifiche i fornitori potranno anche proporre modifiche, nuove iniziative o presentare altre informazioni importanti.

Il feedback del fornitore consiste in un insieme di fonti di informazione e riassume il risultato delle prestazioni del fornitore in base ai requisiti IDEXX. Le informazioni esaminate possono variare nel tempo, ma possono includere elementi quali:

- prestazioni qualitative di prodotti o materiali;
- percentuale di accettazione della qualità in ingresso;
- percentuale di accettazione delle integrazioni;
- prestazioni relative alle consegne;
- misurazioni qualitative delle prestazioni di costi, assistenza clienti, assistenza tecnica e innovazione, rischi e conformità.

