

	Owner	Version	Gültig ab	Seite	
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	1 / 18	

Lieferantenhandbuch

ZEISS Industrial Quality Solutions

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	2 / 18



Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines.....	4
1.1	<i>Ziel und Zweck des Lieferantenhandbuchs.....</i>	4
1.2	<i>Geltungsbereich</i>	4
2	Nachhaltigkeit und Verantwortung.....	5
2.1	<i>Code of Conduct / ZEISS Policy</i>	5
2.2	<i>Konfliktminerale (conflict minerals)</i>	5
2.3	<i>Umwelt.....</i>	6
2.4	<i>RoHS</i>	6
2.5	<i>REACH.....</i>	6
3	Einkauf.....	7
3.1	<i>Allgemeine Einkaufsbedingungen</i>	7
3.2	<i>Verträge / Vereinbarungen</i>	7
3.3	<i>Anfrage / Angebotsabgabe</i>	7
3.4	<i>Anfrage / Angebot über Jaggaer-Lieferantenportal.....</i>	8
3.5	<i>Technische Unterlagen zur Anfrage</i>	8
3.5.1	<i>Web-SFTP.....</i>	8
3.5.2	<i>Brainloop / Direktablage in Jaggaer-Anfrage.....</i>	9
3.6	<i>Lieferantenmanagement /-beurteilung.....</i>	9
4	Logistische Anforderungen	11
4.1	<i>Lieferschein.....</i>	11
4.2	<i>Verpackung</i>	11
4.2.1	<i>Ergänzende Informationen für die Belieferung ins Ausland</i>	11
4.2.2	<i>Verwendung von Blue-Boxen</i>	11
4.3	<i>Elektronische Bestellübertragung</i>	11
4.4	<i>Kanban</i>	12
4.5	<i>Konsignation.....</i>	12
4.5.1	<i>Kanban mit Konsignation.....</i>	12
4.5.2	<i>Plangesteuerte Konsignation</i>	12
4.5.3	<i>VMI (Vendor Managed Inventory) mit Konsignation.....</i>	12
4.5.4	<i>Inventur Konsignationslager</i>	13
4.6	<i>Änderungsmanagement.....</i>	13
4.7	<i>Versandvorschriften</i>	13
4.7.1	<i>Warensendungen an ZEISS // Routing Order der Carl Zeiss AG.....</i>	13
4.7.2	<i>Zoll</i>	13
4.8	<i>Forecast.....</i>	14
4.9	<i>Mahnwesen, Auftragsbestätigungen.....</i>	14

	Owner	Version	Gültig ab	Seite	ZEISS
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	3 / 18	

5	Qualität	15
5.1	<i>Erstmusterprüfbericht</i>	15
5.2	<i>Antrag zur Sonderfreigabe</i>	16
5.3	<i>Änderungsmanagement</i>	16
5.4	<i>Reklamationsabwicklung</i>	17
5.5	<i>Materialrücksendung</i>	17

Abkürzungsverzeichnis

Freigabe

Dokumenten-Historie

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	4 / 18



1 Allgemeines

Carl Zeiss Industrial Quality Solutions, nachfolgend ZEISS genannt, ist Weltmarktführer bei CNC-Koordinatenmessmaschinen und Komplettlösungen der mehrdimensionalen Messtechnik in Messlabor und Fertigung. Das Angebot umfasst Portalmeßgeräte, Horizontalarm-Meßgeräte, Fertigungsmessgeräte, Form-, Kontur- und Oberflächen-Meßgeräte, Optische Messtechnik, Prozesskontrolle und Computertomografie.

Um unseren Kunden innovative und qualitativ hochwertige Lösungen anbieten zu können, ist eine partnerschaftliche, gute und effiziente Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten unabdingbar. Hierfür arbeitet ZEISS eng mit einem weltweiten Lieferantennetzwerk zusammen, um gemeinsam den permanent steigenden Marktanforderungen hinsichtlich Qualität, Flexibilität und Wettbewerbsfähigkeit zu entsprechen und kontinuierlich zu verbessern.

1.1 Ziel und Zweck des Lieferantenhandbuchs

In diesem Lieferantenhandbuch sind die hierfür erforderlichen Aspekte und die sich daraus ergebenden Anforderungen aufgeführt, um Ihnen als potentiellen oder bereits bestehenden Lieferant einen Leitfaden und eine gemeinsame Basis für eine Zusammenarbeit mit ZEISS zu bieten.

1.2 Geltungsbereich

Das Lieferantenhandbuch gilt für alle potentiellen und bestehenden Lieferanten, welche Materialien oder Dienstleistungen an ZEISS liefern. Die allgemeinen Anforderungen in diesem Lieferantenhandbuch ersetzen jedoch keine widersprüchlichen Regelungen, welche zwischen Lieferant und ZEISS vertraglich vereinbart oder in technischen Unterlagen spezifiziert wurden.

Das Lieferantenhandbuch umfasst die folgenden Funktionsbereiche:

- Einkauf
- Logistik
- Qualität

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	5 / 18

2 Nachhaltigkeit und Verantwortung

ZEISS arbeitet eng mit einem weltweiten Lieferantennetzwerk zusammen. Bei der Auswahl und der Zusammenarbeit mit den Lieferanten spielen neben ökonomischen und ökologischen auch soziale Faktoren eine Rolle. Denn ZEISS kann die Erwartungen der Kunden an Nachhaltigkeit und Verantwortung nur dann erfüllen, wenn auch unsere Lieferanten Umwelt- und Sozialstandards einhalten und ihren Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung leisten.

2.1 Code of Conduct / ZEISS Policy

ZEISS ist ein Unternehmen, das sich zu besonderen Leistungen und hohen Ansprüchen bekennt, und dies nicht nur in technologischer Hinsicht, sondern auch im Hinblick auf die Einhaltung der „Spielregeln“ guten und fairen Verhaltens im Wettbewerb und im Umgang mit unseren Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern.

Die grundlegenden und übergreifenden Prinzipien für die gesamte ZEISS Gruppe sind in der [ZEISS Policy](#) und dem [ZEISS Code of Conduct](#) abgebildet.

Der ZEISS Verhaltenskodex entspricht in vollem Umfang den Anforderungen des international anerkannten [Electronic Industry Citizenship Coalition \(EICC\)-Verhaltenskodex](#) und definiert als weltweit gültiger Verhaltenskodex das tägliche Handeln aller ZEISS-Mitarbeiter. Er umfasst unter anderem den fairen Umgang mit Kollegen und Geschäftspartnern, die Produktsicherheit oder den Umweltschutz und erkennt die internationalen Arbeitsstandards ausdrücklich an.

ZEISS erwartet von seinen Lieferanten, die Mindeststandards der Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC) sowie die Inhalte der ZEISS Policy und des ZEISS Code of Conduct anzuerkennen und fortlaufend Maßnahmen zur Erfüllung dieser Anforderungen durchzuführen sowie deren Einhaltung bei Bedarf an ZEISS zu bestätigen.

Das Vertrauen der Geschäftspartner, Kunden, Behörden, der Öffentlichkeit sowie der Wettbewerber in ein ausnahmslos verantwortungsbewusstes, gesetzestreu und ethisches Verhalten ist von höchster Bedeutung für das Ansehen von ZEISS. Integrität und Compliance sind für ZEISS elementare Voraussetzungen für Wachstum und Erfolg.

2.2 Konfliktminerale (conflict minerals)

ZEISS unterstützt die Zielsetzung der Section 1502 des amerikanischen Dodd-Frank Acts, die zum Ziel hat, die Finanzierung und Begünstigung von bewaffneten Gruppen in der Demokratischen Republik Kongo oder den angrenzenden Staaten, durch den Handel mit sogenannten Konfliktmaterialien zu unterbinden und hat hierzu einen angemessenen Prozess zur Identifizierung und Überwachung etabliert.

Zu den Konfliktmineralien zählen:

- Columbit-Tantalit (Rohstoff zur Tantalgewinnung)
- Kassiterit (Zinnstein)
- Gold
- Wolframit (Rohstoff zur Wolframgewinnung)
- Mischformen dieser Mineralien

ZEISS fordert von seinen Lieferanten die Implementierung von Maßnahmen, um sicher zu stellen, dass den sich aus dem Dodd-Frank Act ergebenden Anforderungen hinsichtlich der Verwendung von Konfliktmineralien entsprochen wird und die an ZEISS gelieferten Materialien keine Konfliktmaterialien enthalten, welche direkt oder indirekt bewaffnete Gruppen finanzieren oder begünstigen.

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	6 / 18



2.3 Umwelt

Aktive und vorausschauende Umweltpolitik ist ein Teil der gesellschaftlichen und sozialen Verantwortung des Unternehmens. Der Umweltschutz wird jedoch nicht nur als Verantwortung gegenüber Mensch und Umwelt gesehen. Durch optimierten Ressourceneinsatz und Innovationen liegen hier auch wirtschaftliche Chancen für neue Produkte und Geschäftsfelder. Wir erwarten daher, dass unsere Lieferanten Rohmaterial, Produkte, Verpackungen und Abfälle umweltbewusst und sachgerecht handhaben. Unnötige Ressourcen sind zu vermeiden. Sämtliche Fertigprodukte, Halbfabrikate, Rohstoffe und Verpackungen müssen den deutschen gesetzlichen Anforderungen und europäischen Richtlinien entsprechen. Weitergehende Anforderungen werden gesondert spezifiziert. Weitere Informationen finden Sie auf unserer [Webseite](#)

2.4 RoHs

ZEISS hat zur Umsetzung der Richtlinie „Beschränkung gefährlicher Stoffe in Elektro- und Elektronikgeräten“ (RoHs, Restriction of Hazardous Substances) ein eigenes Projekt ins Leben gerufen. Die gesetzlichen Vorschriften hat ZEISS 2005 mit einer Software implementiert, die alle Unternehmensbereiche nutzen.

Die Lieferanten müssen bestätigen, dass die an ZEISS gelieferten Materialien, Stoffe und Gemische konform zu den Richtlinien, Gesetzen und Verordnungen sind. Die Lieferanten werden dazu von ZEISS aufgefordert, Konformitätsbescheinigungen zu übermitteln. Im Zweifelsfall führt ZEISS eine eigene chemische Untersuchung der zugelieferten Teile durch. Die Lieferanten sind für die Erfüllung verantwortlich.

[Formular zur RoHs-Konformitätsbestätigung](#)

2.5 REACH

Mit besonderer Aufmerksamkeit verfolgt ZEISS als sogenannter „nachgeschalteter Anwender“ die Aktivitäten zur Neuregelung der Chemikalienpolitik in der EU (REACH, Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals). Über das Chemikalienmanagement stellt der Konzern sicher, dass nur registrierte Chemikalien eingesetzt werden. Zudem wird darauf geachtet, dass nach Möglichkeit keine sogenannten besorgniserregenden Stoffe (SVHC, substances of very high concern) nach REACH eingesetzt werden. Die Lieferanten sind für die Erfüllung verantwortlich.

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	7 / 18

3 Einkauf

3.1 Allgemeine Einkaufsbedingungen

Für alle Lieferungen und Leistungen des Lieferanten an ZEISS gelten die Allgemeinen Einkaufsbedingungen der Firma ZEISS, soweit nicht ausdrücklich andere Vereinbarungen zwischen ZEISS und Lieferant getroffen wurden.

Die aktuelle Version unserer Einkaufsbedingungen finden Sie im Impressum auf unserer [Webseite](#).

3.2 Verträge / Vereinbarungen

ZEISS setzt für eine enge Zusammenarbeit mit Ihren Lieferanten auf grundlegende Vereinbarungen, die vor Aufbau einer Geschäftsbeziehung schriftlich geschlossen werden müssen. Dazu zählen nachfolgende Vereinbarungen:

- [Geheimhaltungsvereinbarung \(NDA\)](#)
- [WEB-EDI Vereinbarung](#)
- Lieferantenselbstauskunft/-profil über Lieferantportal Jaggaer (Einladung durch zuständigen Einkäufer, [Anleitung PIP-Lieferantenselbstauskunft](#))
- [Qualitätssicherungsvereinbarung \(QSV\)](#)

Je nach zu liefernder Materialkategorie bzw. Art der Zusammenarbeit kann es notwendig sein weitere Übereinkünfte zu treffen. Darunter fallen folgende Verträge:

- Konsignationsvertrag
- Rahmenbezugsvertrag
- Werkzeugleihvertrag
- Logistikvereinbarung
- Entwicklungsvertrag
- Beratervertrag
- Dienstleistungsvertrag

diese sind nicht für alle Lieferanten zutreffend und muss im Einzelfall mit Ihrem zuständigen Einkäufer geprüft und abgestimmt werden.

3.3 Anfrage / Angebotsabgabe

Mit der Anfrage erhält der Lieferant alle für eine Angebotsabgabe erforderlichen Informationen (ZEISS-Materialnummer, Bezeichnung, Jahresbedarf/Gesamtbedarf) und Spezifikationen (Zeichnung und -version, Stücklisten, Hersteller, Artikelnummer etc.) zum angefragten Artikel, auf deren Basis Ihre Angebotsabgabe erfolgen soll. Unvollständige beziehungsweise missverständliche Informationen und Spezifikationen sind vom Lieferant mit dem zuständigen Einkäufer abzustimmen.

Bei Abgabe des Angebotes ist unbedingt darauf zu achten, dass sämtliche Rahmenbedingungen (Losgröße, Liefer- und Zahlungsbedingungen, etc.) und vorliegende technische Spezifikationen berücksichtigt werden.

Zur Verifizierung und Einhaltung der technischen Spezifikation ist im Rahmen der Angebotsabgabe eine Machbarkeitsanalyse vom Lieferanten mittels des verknüpften [Formulars](#) durchzuführen.

Anfragen von ZEISS werden je nach Artikel und Marktlage an mehrere Anbieter gerichtet und erst nach Angebotsabgabe, unter Berücksichtigung aller heranzuziehenden Kriterien, an einen oder mehrere Lieferanten von ZEISS vergeben.

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	8 / 18

3.4 Anfrage / Angebot über Jaggaer-Lieferantenportal

Zur Übermittlung von Anfragen verwendet ZEISS das Lieferantenportal Jaggaer (ehemals Pool4Tool) und erwartet auch von seinen Lieferanten eine Angebotsunterbreitung über diese Plattform.

Der Lieferant wird hierbei mittels einer Email über eingehende Anfragen von ZEISS informiert und kann über den in der Email angegebenen Link in die entsprechende Anfrage wechseln oder über den generellen Link zum ZEISS-Jaggaer-Portal <https://app11.jaggaer.com/portal/zeiss> auf alle an ihn gerichteten Anfragen zugreifen und wie in der verknüpften [Anleitung Lieferantenportal](#) (S.11ff) beschrieben, sein Angebot in wenigen Schritten einstellen.

Darüber hinaus sind bei einer Angebotsabgabe über das Lieferantenportal die folgenden Punkte zu berücksichtigen:

- **Angebotsfrist:** Eine Angebotsabgabe nach Ablauf der Angebotsfrist ist nicht möglich. In Ausnahmefällen erforderliche Verlängerungen der Angebotsfrist sind vorab mit dem zuständigen Einkäufer abzustimmen.
- **Lieferzeit:** Hierbei handelt es sich um eine Pflichtangabe, welche in Kalendertagen einzutragen ist und für eine erstmalige Beauftragung Anwendung finden würde.
- **Angebotsanhang:** Auf Positionsebene besteht die Möglichkeit für den Lieferanten Dokumente (Originalangebot) anzuhängen, sofern dort weiterführende bzw. zusätzliche Informationen aufgeführt werden. Anhänge, die für mehrere Positionen gültig sind, sollten nur an der ersten Position angehängt werden.
- **Message Portal:** Mit dieser Funktion innerhalb einer Anfrage können Rückfragen an den zuständigen Einkäufer bzw. soweit von ZEISS für die jeweilige Anfrage voreingestellt auch an den zuständigen technischen Ansprechpartner gerichtet und von ZEISS beantwortet werden.

Benachrichtigungen für eingehende Anfragen im Jaggaer-Portal werden per E-Mail an den vom Key-User des Lieferanten festgelegten Empfängeraccount gesendet. Sollten Änderungen hinsichtlich Empfänger oder den Accounts erforderlich sein, so müssen diese vom Key-User des Lieferanten im Bereich Jagger Portal Administration vorgenommen werden.

3.5 Technische Unterlagen zur Anfrage

3.5.1 Web-SFTP

Für Serienlieferanten von Zeiss Industrielle Messtechnik GmbH erfolgt die Übermittlung von technischen Unterlagen zu einer Anfrage über einen Web-SFTP-Server auf den die Lieferanten über das Jaggaer-Lieferantenportal unter <https://app11.jaggaer.com/portal/zeiss> im Menüpunkt Web-FTP Zugang haben.

Die Ablage der Unterlagen zur Anfrage erfolgt auf dem Web-SFTP-Server unter der zugehörigen Anfragenummer (6xxxxxx).

Zusätzliche Informationen siehe [Anleitung Lieferantenportal](#) (S.15)

Die Übermittlung der Unterlagen zur Anfrage kann hierbei bis zu 24 Stunden nach Eingang der Anfrage erfolgen, diese Unterlagen stehen Ihnen 10 Tage zum Herunterladen zur Verfügung. Anschließend werden die Dokumente wieder gelöscht. Für die zur Verfügung gestellten Unterlagen erfolgen keine separaten Benachrichtigungen und auch keine Erinnerungen vor Ablauf der 10 Tages-Frist.

3.5.2 Brainloop / Direktablage in Jaggaer-Anfrage

Sofern eine Ablage der Unterlagen zur Anfrage auf dem WEB-SFTP-Server beispielsweise aufgrund des Datenformats (STP-Files) nicht möglich ist, sowie generell für neue, potentielle Lieferanten erfolgt die Übermittlung der Unterlagen zur Anfrage direkt in der jeweiligen Jaggaer-Anfrage auf Kopf- oder Positionsebene als angehängtes Dokument.

Als weitere Möglichkeit zur Übermittlung von Unterlagen wird die Anwendung Brainloop von ZEISS verwendet. Hierbei erhalten Sie per Email einen Link zur Datenbank und separat telefonisch oder per Email das Passwort beziehungsweise eine TAN auf ein Mobiltelefon um den geschützten Inhalt öffnen zu können.

3.6 Lieferantenmanagement /-beurteilung

ZEISS führt auf Basis der Qualität, der vom Lieferant gelieferten Leistungen, regelmäßig Lieferantenbewertungen durch, welche u.a. auch bei der Lieferantenauswahl und der weiteren Zusammenarbeit mit dem Lieferanten berücksichtigt werden.

Ferner ist die Lieferantenbewertung die Basis für die gemeinsame Festlegung von Zielen mit dem Lieferanten, um eine kontinuierliche Verbesserung zu erzielen. Werden diese Ziele nicht erreicht, so kann fallbezogen eine Lieferantenentwicklung vereinbart werden, um die geplante Zielerreichung der Lieferperformance des Lieferanten sicherzustellen oder eine Reduzierung des Lieferumfangs bis hin zur Sperrung des Lieferanten für neue Aufträge erfolgen.

Im Rahmen der Lieferantenbewertung werden die Lieferanten, abhängig von der erzielten Gesamtbewertung den folgenden Kategorien zugeordnet:

Kategorie	Punkte
A	86 - 100
B	66 - 85
C	0 -65

Grundlage für die Bewertung aller Lieferanten sind die unten aufgeführten lieferantenbezogene Logistik- und Qualitätsdaten (Hardfacts).

Termtreue:

Frühlieferung	Spätlieferung	Punkte
0 ≤ 2 Tage	0 Tag	100
3 ≤ 4 Tage	1 Tage	80
5 ≤ 6 Tage	2 ≤ 3 Tage	60
7 ≤ 10 Tage	4 ≤ 5 Tage	40
11 ≤ 15 Tage	6 ≤ 7 Tage	20
> 16 Tage	> 8 Tage	1

Mengentreue:

Überlieferung	Unterlieferung	Punkte
0% < 2%	0% < 1%	100
2% < 10%	1% < 5%	95
10% < 15%	5% < 10%	80
-	10% < 15%	65
15% < 20%	-	60
20% < 30%	15% < 20%	40
30% < 99,9%	20% < 99,9%	10
≥ 99,9%	≥ 99,9%	1

PPMQM:

$$PPMQM = \frac{\text{Anzahl fehlerhafter Teile}}{\text{Anzahl gelieferter Teile im Zeitraum}} \times 1.000.000$$

Überschreitung in %	Punkte
≤ 5	100
25	95
50	90
75	85
100	80
250	50
500	10
999999999	1

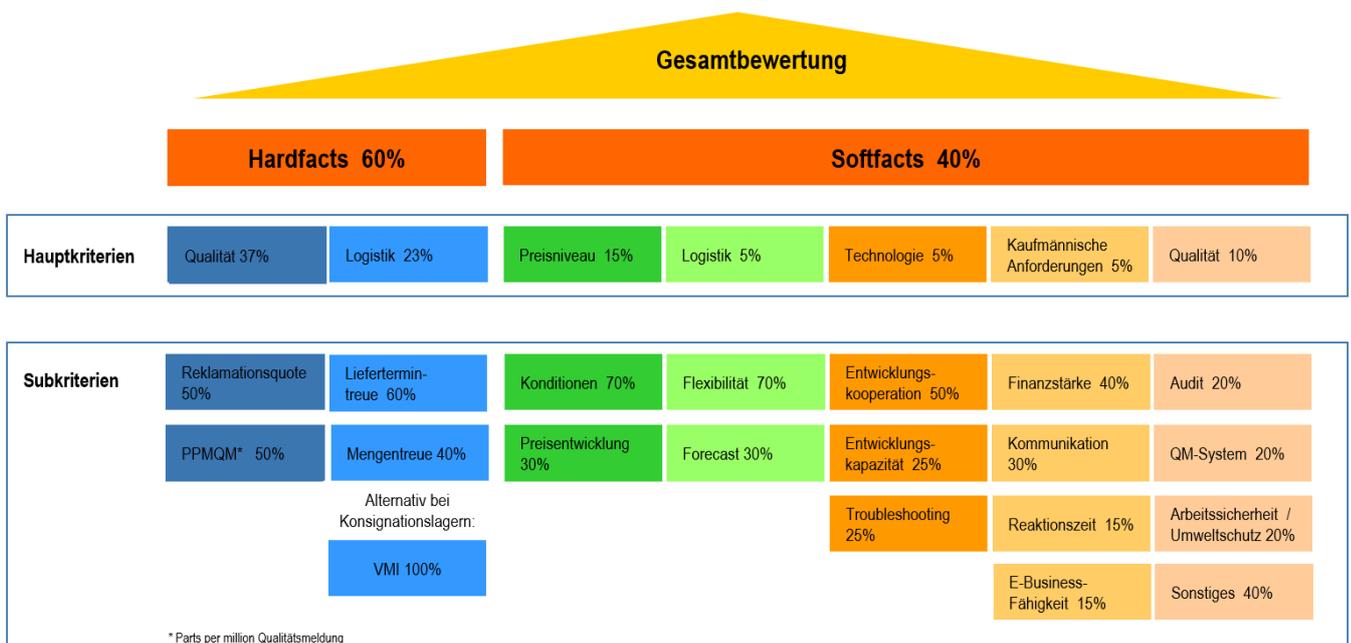
Reklamationsquote:

$$Reklamationsquote = \frac{\text{Anzahl Reklamationen}}{\text{Anzahl an Anlieferungspositionen}} \times 100$$

Reklamationsquote	Punkte
< 1%	100
1.00% - 1.49%	95
1.50% - 1.99%	90
2.00% - 2.49%	85
2.50% - 2.99%	80
3.00% - 3.99%	70
4.00% - 4.99%	65
5.00% - 5.99%	50
6.00% - 7.99%	30
8.00% - 9.99%	10
>10%	1

Für Lieferanten, die den Status „Managed Supplier“ oder „Strategic Partner“ haben, werden zusätzlich Kriterien wie QM-System, Arbeitssicherheits- / Umweltmanagementsystem, Logistik, Preisniveau, Technologie und kaufmännische Anforderungen (Softfacts) bewertet.

Eine Übersicht aller Bewertungsbestandteile sowie die Anteile der einzelnen Kriterien an der Gesamtbewertung sind in der folgenden Abbildung dargestellt.



Service-Lieferanten werden anhand eines adaptierten Evaluierungsplans bewertet.

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	11 / 18



4 Logistische Anforderungen

4.1 Lieferschein

Der Lieferant ist verpflichtet, die Ladungsträger mit einem Lieferschein zu bestücken. Der Lieferschein ist hierbei gemäß den Vorgaben in der [Verpackungsvorschrift](#) zu erstellen.

4.2 Verpackung

Verpackungen von Sendungen sind gemäß den Vorgaben in der [Verpackungsvorschrift](#) auszuführen. Nichterfüllung zieht eine Reklamation nach sich und wirkt sich somit auf die Lieferantenbewertung aus. Ausnahmen sind schriftlich mit ZEISS zu vereinbaren.

4.2.1 Ergänzende Informationen für die Belieferung ins Ausland

Für die Belieferung ins Ausland ist eine eigene Zollnummer erforderlich. Welche Kenntnisse im Export von Gütern für das jeweilige Land vorhanden sein sollten, ist mit der Auftragsabwicklung der Carl Zeiss IMT GmbH und mit dem zuständigen Zollamt vorweg abzuklären. Wird es bevorzugt die Ware in eigenen Mehrwegverpackungen anzuliefern, ist dies vorab mit den Verpackungsanforderungen von ZEISS abzuklären.

4.2.2 Verwendung von Blue-Boxen

Für Lieferungen nach und von China sollten möglichst keine Blue-Boxen verwendet werden, da hier beim Zurücksenden der leeren Blue-Boxen hohe Zolllasten (ca. 300-500 € je Blue-Box) anfallen. Um einheitliche Verpackungen für alle Werke zu haben, ist somit generell zu empfehlen, dass internationale Lieferungen in Einwegverpackung erfolgen. Für Holzverpackungen gilt IPPC Standard. Falls Lieferungen per Blue-Box erfolgen, muss aus zolltechnischen Gründen die Nummer der verwendeten Blue-Box auf der zugehörigen Rechnung angegeben werden. Blue-Boxen mit gelbem Label befinden sich im Umlauf und sind direkt jedem Lieferanten zuordenbar. Über fehlende Blue-Boxen muss umgehend (nicht erst ab Warenausgang) der Lead-Planner von ZEISS informiert werden.

4.3 Elektronische Bestellübertragung

Das Lieferantenportal Jaggaer (ehemals Pool4Tool) dient dazu den Austausch von Dokumenten zwischen ZEISS und den Lieferanten zu optimieren. Hierbei sollen Schnittstellen und Medienbrüche minimiert, die Prozesse vereinfacht und verkürzt, sowie der Dokumentenaustausch zuverlässiger, sicherer und auch umweltschonender vollzogen werden. Mittels Lieferantenportal werden Dokumente bzw. Daten, welche bislang vornehmlich in Papierform übermittelt wurden, nun in elektronischer Form zwischen ZEISS und dem Lieferant ausgetauscht. Die Anwendung des Lieferantenportals erfolgt in mehreren Schritten und beinhaltet den Austausch von Bestellungen, sowie Änderungen zu Bestellungen von Seiten ZEISS und Auftragsbestätigungen von Seiten der Lieferanten.

Die kostenfreie Anbindung an das Lieferantenportal erfolgt per Web-EDI (Web based Electronic Data Interchange) und die Funktionsweise gestaltet sich folgendermaßen:

Von ZEISS generierte Bestellungen sowie Änderungen zur Bestellungen werden in das Portal eingestellt. Der Lieferant wird per Email über den Eingang der Bestellung bzw. Änderung informiert und kann direkt über die Benachrichtigungs-Email oder über seine allgemeinen Zugangsdaten in das Portal einsteigen und den Bestellvorgang aufrufen und prüfen. Durch die Angabe von Liefertermin und Auftragsbestätigungsnummer ist es innerhalb weniger Schritte möglich alle für ZEISS relevanten

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	12 / 18



Informationen zu hinterlegen und die Bestätigung an ZEISS zurückzusenden. Die vom Lieferant übermittelten Daten werden direkt in das SAP-System von ZEISS eingespielt und der jeweilige Bestellauslöser über etwaige Abweichungen zur Bestellung informiert.

Zusätzliche Informationen siehe [Lieferantenportal-Anleitung](#) (S.4ff)

4.4 Kanban

Kanban ist ein Verfahren zur Produktions- und Materialflusssteuerung und arbeitet auf Basis langfristiger Lieferverträge. Regelmäßig benötigtes Material wird dabei ständig in fix definierten Losgrößen bei ZEISS angeliefert. Unterschiedliche Formen von Kanban sind zwischen Lieferant und ZEISS vereinbar. Grundvoraussetzung besteht darin, dass der Verbrauch absehbar ist und der Nachschub zuverlässig verläuft. Dies ist der Fall, wenn zu erwarten ist, dass das Material, wie es vorgehalten wird in einem absehbaren Zeitraum auch verbraucht wird.

Bei einer Abwicklung über Lieferanten-Kanban wird keine gesonderte Bestellung von ZEISS benötigt. Die externen Behälter sind dieselben wie die internen Behälter. Die Lagerbehälter gehen sobald sie leer sind – in regelmäßigen Transporten – zurück zum Lieferanten. Allein die Leerbehälter dienen als Materialanforderung. Bei Vereinnahmung durch das Lager wird die Rechnung von ZEISS freigegeben und bezahlt. Als Voraussetzung von Lieferanten-Kanban sollte der Lieferant kurzfristig lieferfähig sein und ein Pendelverkehr schon existieren. Lieferanten-Kanban ist durch Konsignation erweiterbar.

4.5 Konsignation

4.5.1 Kanban mit Konsignation

Bei regelmäßigem Pendelverkehr von Waren ist es möglich ein Gutschriftverfahren per Transfer in das Konsignationslager mit ZEISS einzurichten. Bei Vereinnahmung durch das Lager wird die Ware auf das Konsignationslager gebucht. Die Ware bleibt Eigentum des Lieferanten bis eine Umbuchung bei Entnahme stattfindet. Dann wird die Gutschrift erzeugt und bezahlt.

Bei EU-Lieferanten ist eine Deutsche Steuernummer dafür notwendig. Bei Nicht-EU Lieferanten nicht, da die Ware bereits voll verzollt wurde. Als Hauptvoraussetzung für Konsignation gilt eine kurzfristige Lieferfähigkeit. Regelmäßiger Pendelverkehr sollte bereits eingerichtet sein und es darf keine signifikanten Qualitätsprobleme geben. Die Lagerbehälter gehen sobald sie leer sind – in regelmäßigen Transporten – zum Lieferanten zurück und werden neu befüllt wieder an ZEISS versendet

4.5.2 Plangesteuerte Konsignation

Sofern vertraglich vereinbart, können Waren plangesteuert beschafft werden. Der Lieferant erhält einen sogenannten „Liefervorschlag“. Die restliche Abwicklung findet wie oben beschrieben statt.

4.5.3 VMI (Vendor Managed Inventory) mit Konsignation

VMI ist ein lieferantengesteuertes Verfahren zur Materialbelieferung von regelmäßig benötigten Teilen und als gesonderte vertragliche Vereinbarung zwischen ZEISS und dafür qualifizierten Lieferanten möglich. Dabei sind die vereinbarten Min-/Max-Bestände, in eigener Verantwortung online (Jaggaer) einzusehen und zu steuern. Die Bestellungen werden selbstständig vom Lieferanten angelegt und regelmäßig in Verantwortung von ZEISS vom zuständigen Disponenten überprüft. Zusätzliche Informationen und detaillierte Beschreibung siehe [Lieferantenportal-Anleitung](#) (S.16ff).

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	13 / 18



4.5.4 Inventur Konsignationslager

Vom Lieferant sind bei der Inventur von Konsignationslagerbeständen die nachfolgend genannten Punkte zu berücksichtigen:

- Inventur des Konsignationsbestands im Hause ZEISS kann einmal jährlich erfolgen. Bei berechtigten Gründen auch mehrmals pro Jahr
- Inventurbedarf muss beim jeweiligen Key Planer vier Wochen vor Durchführung angemeldet werden
- Der Lieferant stellt Firma ZEISS vor der Inventur eine Übersicht mit allen zu prüfenden Materialnummern zur Verfügung
- Grundlage der Inventur sind die Bewegungsdaten der Lieferungen nach dem letzten Zahl Lauf. Diese sind vom Lieferanten mitzubringen.
- Inventur erfolgt zusammen mit Mitarbeitern der Firma ZEISS
- Eventuelle Abweichungen werden direkt vor Ort geprüft, final definiert und gegebenenfalls gegenseitig gutgeschrieben

4.6 Änderungsmanagement

Um fertigungsrelevante Änderungen unter den Aspekten Qualität, Kosten und Risiko an immer komplexeren Produkten besser zu steuern, hat ZEISS einen Freigabeprozess eingeführt, den alle Änderungsanträge von Arbeitsplänen und Fertigungsprozessen durchlaufen müssen. Um die Transparenz zu erhöhen und die Entwicklungsdauer sowie -kosten zu optimieren wurde ein globales Änderungsmanagement eingeführt. Dadurch können neue Teile andere Teile ersetzen oder Änderungen in der Planung besser eintreffen. Änderungen können unterschiedliche Einführungsstufen haben; diese Information findet sich auf der Änderungsmitteilung. Bei Fragen ist auf den Lead Planer zuzugehen.

4.7 Versandvorschriften

4.7.1 Warensendungen an ZEISS // Routing Order der Carl Zeiss AG

Für Warensendung an einen ZEISS-Standort in Deutschland, wobei die Transportkosten durch ZEISS zu tragen sind (= Lieferung erfolgt gemäß INCOTERM in der Bestellung EXW = ab Werk), sind die vom Lieferant zu beachtenden Vorgaben hinsichtlich Versandart, zu verwendetem Spediteur sowie die zugehörigen Ansprechpartner der Internetseite <http://www.zeiss.de/anlieferung> zu entnehmen.

Je nach individueller Versandart ist gemäß den auf den einzelnen Reitern dargestellten Vorgaben vorzugehen, falls in der vorliegenden Bestellung oder in einer generellen separaten Vereinbarung mit dem jeweiligen Besteller hierzu nicht bereits schon eindeutige Vorgaben gemacht wurden.

Für Warensendungen an einen ZEISS-Standort in den USA sind darüber hinaus die Regelungen auf der nachfolgend genannten Internetseite zu berücksichtigen: www.zeiss.com/metrology/routing-guide

In jedem Fall ist die jeweils durch ZEISS auf der individuellen Bestellung und/oder sonstigen Vereinbarung genannte Anlieferadresse für die Warenbegleit- und Sendungsdokumente zu verwenden.

4.7.2 Zoll

Es gilt mit ZEISS abzustimmen, welche Kenntnisse im Export von Gütern in das jeweilige Land vorhanden sein müssen. Falls Unklarheiten bestehen oder keine Kenntnisse vorhanden sind, muss mit der Auftragsabwicklung / Zollabteilung von ZEISS Rücksprache gehalten werden. Als Lieferant ist eine eigene Zollnummer für Lieferungen ins Ausland Pflicht.

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	14 / 18

4.8 Forecast

Bei Vereinbarung in Form einer Logistikvereinbarung ist es möglich einen monatlichen Auszug des Forecasts mit einer Vorausschau von neun Monaten zu erhalten. Der Forecast ist für einen in der Logistikvereinbarung definierten Zeitraum verbindlich und zeigt die Mindestmenge an zu fertigenden Teilen an. Der vertraglich vereinbarte Sicherheitsbestand ist vorzuhalten. Die Forecasts der einzelnen Werke sind zu Beginn eines Monats (erste KW jeden Monats) zu sammeln und dem Lieferanten zu übermitteln. Längere Transportzeiten sind bei der Versendung ins Ausland entsprechend vom Lieferanten zu berücksichtigen. Auf dem Forecast muss ersichtlich sein, welche Bedarfe von welchem Standort (unterscheidbar an den unterschiedlichen Werken 1014 für Oberkochen, 7003 für USA, 5942 für China sowie 5972 für Indien) stammen.

Als Lieferant berechnen sie die Containerzeiten selbst und prüfen wann die Artikel produziert und versendet werden müssen. Im Forecast genannte Supply-Termine sind immer die tatsächlichen Anliefertermine und nicht der Verladetermin.

Sie erhalten ein Excel-File mit drei Zeilen pro Materialnummer. Die erste Zeile enthält bereits platzierte Aufträge, Zeile 2 stellt die Bedarfe dar, für die zum gegebenen Zeitpunkt eine Bestellung ausgelöst wird und Zeile 3 ist die Summe der beiden.

4.9 Mahnwesen, Auftragsbestätigungen

Bestellungen, die überfällig sind, werden von uns per Fax oder E-Mail angemahnt. Hierzu ist eine unverzügliche Rückmeldung seitens des Lieferanten notwendig. Mahnungen sind im Vorfeld lieferantenseitig zu verhindern, indem bereits präventiv vor Überschreitung des Termins eine Rückmeldung an ZEISS gegeben wird. Siehe hierzu auch 4.3 Elektronische Bestellübertragung.

Auch fehlende Auftragsbestätigungen sind unverzüglich zu bearbeiten. Andernfalls wird dies angemahnt und fließt negativ in die Lieferantenbeurteilung ein.

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	15 / 18



5 Qualität

5.1 Erstmusterprüfbericht

Werden von ZEISS Erstmuster beim Lieferanten bestellt, so muss die Herstellung der Erstmuster unter Serienbedingungen mit serienmäßigen Betriebsmitteln erfolgen. Die Erstmuster müssen vollständig der in der Bestellung von ZEISS angegebenen oder mitgelieferten Spezifikation entsprechen.

Die Erstmusterprüfung muss vom Lieferanten in einem Erstmusterprüfbericht mit allen in den Spezifikationen angegebenen Prüfmerkmalen dokumentiert und in elektronisch auswertbarer Form ZEISS auf vereinbartem Wege übergeben werden (per E-Mail, Lieferantenportal oder Post). Ein zusätzliches Exemplar der Dokumentation ist in Papierform mit der Lieferung des Erstmusters mitzuliefern. Der Lieferant hat auf die ordnungsgemäße Dokumentation der Ergebnisse der Erstmusterprüfung in der dafür von ZEISS vorgegebenen [Vorlage](#) zu achten und dafür zu sorgen, dass Erstmuster und Prüfbericht jederzeit wieder einander zuordenbar sind und, dass die Erstmuster ohne Öffnen der Verpackung, als solche für ZEISS eindeutig identifizierbar sind.

Enthält der Erstmusterprüfbericht Abweichungen zur referenzierten Spezifikation, so darf dieser und die dazugehörigen Erstmuster nur mit schriftlicher Genehmigung von ZEISS vorgestellt werden. Die Abweichungen sind hierbei deutlich zu kennzeichnen

Nach Gegenprüfung von ZEISS oder einem von ZEISS beauftragten Dritten erhält der Lieferant den Verwendungsentscheid der Erstmusterprüfung. Eine Serienbelieferung darf nur mit dem Verwendungsentscheid „Freigegeben“ erfolgen. Wird der Erstmusterprüfbericht abgelehnt oder erfolgt nur eine bedingte Freigabe, so sind durch den Lieferanten umgehend Korrekturmaßnahmen einzuleiten und nach Vereinbarung mit ZEISS eine Neuvorstellung (Nachbemusterung) von spezifikationskonformen Erstmustern vorzunehmen.

Eine Nachbemusterung kann zusätzlich in folgenden Fällen erforderlich werden:

- Bei geänderter Spezifikationen, bei Prozessänderungen (Prozessänderungen, Werkzeugänderungen, Änderungen von bzw. bei Unterlieferanten, etc.) und bei Produktionsverlagerungen;
- Wenn der Lieferant für einen Zeitraum von 18 Monaten oder länger keine Lieferungen von Leistungen für ZEISS erbracht hat; oder
- Auf Anforderung von ZEISS.

Sofern der Lieferant die Änderungen verursacht hat, trägt er alle im Rahmen der erneuten Erstmusterprüfung entstehenden Kosten (auch für ZEISS).

Die Erstmusterprüfung hat in folgenden Schritten abzulaufen:

1. Herstellung der Erstmuster unter Serienbedingungen mit in der Serie verwendeten Fertigungseinrichtungen und -methoden;
2. Prüfung der Erstmuster gemäß abgestimmten Prüfvorgaben und fähigen Messmittel;
3. Dokumentation der Prüfergebnisse in einem Erstmusterprüfbericht;
4. Lieferung der Erstmuster mit den entsprechenden Erstmusterprüfberichten;
5. Gegebenenfalls Gegenprüfung von ausgewählten Merkmalen durch ZEISS und Dokumentation des Ergebnisses im Erstmusterprüfbericht durch ZEISS;
6. ZEISS-interne Freigabe oder Ablehnung für die Serienproduktion;
7. Information des Lieferanten durch ZEISS über das Resultat der Erstmusterprüfung; und
8. Definition weiterer Maßnahmen in Abstimmung mit dem Lieferanten, sofern notwendig.

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	16 / 18

5.2 Antrag zur Sonderfreigabe

Kann der Lieferant eine vereinbarte Leistung aufgrund vor der Lieferung festgestellter Nicht-Konformitäten nicht vertragsgemäß erfüllen und lassen sich die Abweichungen trotz besonderer Anstrengungen und Sofortmaßnahmen nicht vor dem vereinbarten Lieferzeitpunkt beheben, kann der Lieferant in einmaligen Ausnahmefällen die Genehmigung der Lieferung einer nicht konformen Leistung mittels [Lieferantenantrag auf Sonderfreigabe](#) bei ZEISS anfragen.

Zunächst ist dennoch immer die Dringlichkeit der Versorgungssituation mit dem Besteller bei ZEISS abzuklären und eine Beseitigung der Abweichungen mittels Nacharbeit oder Nachfertigung anzustreben. Die Fehlerursachen der festgestellten Abweichungen sind unverzüglich zu analysieren und geeignete Korrekturmaßnahmen umzusetzen, welche das erneute Auftreten der Abweichungen dauerhaft verhindern.

Der Antrag auf Sonderfreigabe ist in schriftlicher Form mittels ZEISS Formular grundsätzlich an den Besteller bei ZEISS zu stellen. Der Antrag muss immer eine detaillierte Beschreibung der Abweichung, sowie die festgestellte Fehlerursache und die veranlassten Korrekturmaßnahmen mit geplantem Umsetzungstermin enthalten.

ZEISS bewertet den Antrag auf Sonderfreigabe hinsichtlich der möglichen Auswirkungen und Risiken der Abweichungen durch das Qualitätsmanagement, der technischen Entwicklung und weiteren Bereichen.

Nach abschließender Bewertung teilt ZEISS dem Lieferanten den Entscheid über die Sonderfreigabe mit. Folgende Entscheidungen sind möglich:

1. Entgegennahme der Lieferung mit Sonderfreigabe vorbehaltlich einer späteren Nachbesserung oder einer Verlängerung der Gewährleistungspflicht
2. Entgegennahme der Lieferung mit Sonderfreigabe gegen Minderung des Kaufpreises
3. Zurückweisung der mangelhaften Lieferung und Ablehnung der Sonderfreigabe

Auch eine Kombination zu 1. und 2. der vorgenannten Entscheidungen ist möglich.

Alle Lieferungen, die auf Basis einer akzeptierten Sonderfreigabe erfolgen, müssen mit einer eindeutigen Kennzeichnung versehen werden. Eine Kopie der von ZEISS unterzeichneten Sonderfreigabe ist den Leistungen bei Lieferung beizufügen.

Ein im Rahmen der Sonderfreigabe gegebenenfalls von ZEISS erklärter Verzicht auf die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen bezüglich fehlerhafter Leistung stellt keinen Verzicht von Gewährleistungsansprüchen aufgrund sonstiger Mängel an den Leistungen bzw. der Lieferungen dar.

5.3 Änderungsmanagement

Der Lieferant hat grundsätzlich ein eigenes Verfahren zu etablieren, um sicherzustellen, dass jede beabsichtigte Änderung am freigegebenen Leistungs- bzw. Lieferumfang (z.B. Änderungen am technischen Bauzustand, an der Spezifikation, an den Produktionsverfahren und -abläufen, an eingesetzten Hilfs- und Betriebsstoffen, für den Einsatz von Äquivalenz- oder Ausweichprodukten) hinsichtlich deren mögliche Auswirkungen vor deren Umsetzung durch den Lieferanten bewertet, verifiziert, validiert und genehmigt werden. Darüber sind geeignete Aufzeichnungen beim Lieferanten zu führen.

Bei der Bewertung ist durch den Lieferanten zu prüfen, ob für die geplante Änderung vor deren Umsetzung eine Genehmigungspflicht durch ZEISS besteht.

Grundsätzlich sind alle Änderungen durch ZEISS genehmigungspflichtig, wenn dadurch die Produkteigenschaften (generell in Form / Fit / Funktion) verändert werden.

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	17 / 18

Nachstehende Änderungskriterien sind grundsätzlich durch ZEISS genehmigungspflichtig:

- Änderungen der Spezifikation sowie weiterer Beschaffungsunterlagen
- Alle Änderungen des Bauzustandes (auch die Verwendung von Alternativkomponenten bei abgekündigten Bauteilen)
- Alle Änderungen an Bauteilen oder Baugruppen, welche sicherheitsrelevant eingesetzt werden
- Änderungen mit Einfluss auf Funktion und Performance des Lieferumfangs
- Änderungen mit Einfluss auf die Lebensdauer oder Gebrauchsfähigkeit
- Änderungen bzw. Verlagerung von Produktionsstätten
- Wechsel von Unterlieferanten
- die Verlagerung der Produktion kompletter Einheiten an Unterlieferanten (Dritte)
- Alle Änderungen an Software und/oder Firmware (produktbezogen)
- Änderungen an jeglichen Schnittstellen (elektrisch, mechanisch oder funktional)

Präzisierungen zu diesen Kriterien für die Genehmigungspflicht von Änderungen können aufgrund Geschäftserfordernis durch ZEISS- Einheiten individuell erweitert werden. Diese sind in den Beschaffungsunterlagen oder im Anhang zur QSV verbindlich zu vereinbaren.

Wenn mindestens eines der genannten Kriterien zutrifft, ist ZEISS unverzüglich schriftlich über das Änderungsvorhaben zu unterrichten und von ZEISS eine schriftliche Genehmigung gemäß abgestimmten Verfahren mittels verknüpftem [Änderungs-Formular](#) einzuholen, bevor die geplante Änderung umgesetzt wird.

Änderungen, welche durch ZEISS initiiert werden, sind vom Lieferanten ebenfalls durch eine Herstellbarkeitsbewertung unter Verwendung des verknüpften [Formulars](#) zu bewerten. Diese Vorgehensweise gilt auch für Projekte, die sich noch in der Entwicklungsphase befinden.

Die vorliegenden Anforderungen an das Änderungsmanagement umfassen dabei auch beabsichtigte Änderungen bei oder durch Unterlieferanten.

5.4 Reklamationsabwicklung

Im Falle von Beanstandungen werden diese durch den Lieferant mit einer vorgegebenen, strukturierten Problemlösungsmethode bearbeitet, die sicherstellt, dass die Fehler nachhaltig und dauerhaft abgestellt werden. ZEISS entscheidet fallbezogen, welche der nachstehenden Methoden zum Einsatz kommt:

- Stellungnahme des Lieferanten (E-Mail)
- 5D- Bericht
- 8D- Bericht

Die Rückmeldung und Berichterstattung des Lieferanten hat zeitnah unter Wahrung der von ZEISS vorgegebenen Fristen und Vorgaben zu erfolgen.

Zusätzliche Informationen: [Formblatt 8D-Bericht](#) (sofern keine Abwicklung über Lieferantenportal Jaggaer vereinbart wurde) und [Anleitung/Ablauf 8D-Bericht](#)

5.5 Materialrücksendung

Die Rücksendung von Material erfolgt auf drei verschiedene Weisen.

Für Material, welches bereits eingenommen wurde und dessen mangelhafter Zustand erst zu einem späteren Zeitpunkt erkannt wurde, wird ein Rückl./Rep. Proforma-Bestellvorgang zur Rücksendung an den Lieferant verwendet.

	Owner	Version	Gültig ab	Seite
Lieferantenhandbuch ZEISS Industrial Quality Solutions		04	2020-12-01	18 / 18



Der Lieferant erhält hierbei einen Rückl./Rep-Proforma-Bestellvorgang übermittelt, wessen Bestellnummer, abweichend von normalen Bestellvorgängen, mit 431 beginnt, dessen Gesamtwert negativ ist und der einen Verweis auf den dazugehörigen 8D-Report enthält. Er dient somit zur Rückbelastung des bereits an den Lieferant gezahlten Betrags für den mangelhaften Artikel.

Eine etwaige Wiederanlieferung und –berechnung, des von ZEISS reklamierten Artikels kann zusammen mit einem der späteren Bestellabrufe erfolgen beziehungsweise, sofern kein weiterer Bestellabruf zum Zeitpunkt der Reklamation existiert, durch eine vom Lieferanten beim zuständigen Disponent angeforderte neue Bestelleinteilung erfolgen.

Wird eine Beanstandung während der Wareneingangskontrolle entdeckt, wird die Bestellung retourniert. Der Lieferant erhält einen Rücklieferschein, der auf die ursprüngliche Bestellnummer hinweist. Die ursprüngliche Bestellung gilt als nicht oder nur teilweise beliefert. Um die Bestellung abzuschließen, muss der Lieferant die Menge der beanstandeten Teile anliefern. Dem Rücklieferschein ist die Anzahl der fehlenden Teile und die Nummer des 8D-Reports zu entnehmen.

Reparaturbestellungen werden genutzt, wenn das Material:

- Bestandteil eines Sets/Kits ist und nicht separat bestellt wird (Reklamation)
- durch ZEISS beschädigt wurde (Reparatur).

Die Unterscheidung, ob es sich um eine Reparatur oder eine Reklamation handelt, hängt davon ab, ob das Material durch ZEISS beschädigt oder defekt angeliefert wurde. Zu erkennen ist der Unterschied auf der Bestellung daran, ob im Positionstext auf einen 8D-Report verwiesen wird.

Im Falle einer Reparatur wird die Bestellung zusammen mit dem beschädigten Material an den Lieferanten versandt. Der Preis pro Einheit beträgt 1€, sobald die anfallenden Kosten bekannt sind werden diese mit ZEISS abgestimmt. Nachdem die Kostenfreigabe durch ZEISS erfolgt ist, wird die Ware repariert und unter der angegebenen Bestellnummer bei ZEISS angeliefert. Außerdem muss durch den Lieferanten eine Rechnung gestellt werden.

Im Falle der Reklamation muss das Material schnellstmöglich repariert/ersetzt werden und wiederum unter der angegebenen Reparatur-Bestellnummer bei ZEISS angeliefert werden. In diesem Fall darf keine Rechnung gestellt werden.