



Condiciones Generales de Trabajo del Laboratorio de AENOR

Versión 02-2025 - REVISADA 08-25

AENOR

www.aenor.com



1. Oferta

1.1. La oferta tiene carácter contractual, la cual, desde su firma, será el documento que regule la relación entre las partes. La oferta anula y reemplaza cualquier oferta o acuerdo anterior entre las partes con el mismo objeto y sólo podrá ser modificado por una nueva oferta o acuerdo firmado por los representantes legales de aquellas.

1.2. Si durante el desarrollo del servicio se identifican circunstancias que impliquen costes adicionales no previstos –como características especiales de las muestras no comunicadas previamente o cambios normativos relevantes– AENOR podrá revisar los precios, previa comunicación al Cliente y siempre de forma justificada y proporcional.

1.3. Con carácter general, la oferta se regirá por lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, salvo que, expresamente y por escrito, por parte de AENOR se manifieste lo contrario.

2. Condiciones particulares del Cliente

2.1. Cualquier estipulación o acuerdo verbal que pueda incluir el Cliente que no concuerde con lo pactado en estas Condiciones Generales, no tendrá ninguna validez y eficacia, salvo aceptación expresa y por escrito de AENOR.

3. Aceptación de presupuesto

3.1. Para el comienzo de los trabajos es necesario enviar a AENOR laboratorio la aceptación formal y expresa del presupuesto que figura en la oferta, indicando, en el caso de aceptación parcial del mismo, los trabajos que se desean realizar y aquellos que desestimen. La aceptación vendrá firmada por una persona con capacidad vinculante a su representada, indicando el nombre y DNI de dicho representante.

4. Derecho modificación

4.1. AENOR se reserva el derecho a modificar los términos de la oferta, en caso de que cambien los criterios de la entidad acreditadora. Llegado el caso, AENOR emitirá una nueva oferta sustitutiva de la anterior que será enviada al Cliente para su información y aceptación. Asimismo, AENOR, podrá actualizar cada año los importes de los seguimientos en cantidad no superior al IPC anual, previa información y aceptación del Cliente.

5. Gastos adicionales

5.1. Si los hubiere, los gastos adicionales serán a cargo del Cliente y serán objeto de facturación independiente, previa información del Cliente.

6. Envío de muestras

6.1. Todos los envíos de muestras realizados por el Cliente irán acompañados de su correspondiente solicitud de análisis, haciendo siempre referencia a la oferta aceptada. Se deberán contemplar como mínimo los datos del remitente (al menos denominación social, domicilio y CIF), las referencias asignadas a las muestras y las determinaciones solicitadas en las mismas.

6.2. Es responsabilidad del Cliente hacer llegar las muestras a AENOR laboratorio en perfecto estado de conservación y en cantidad suficiente para su posterior análisis. AENOR laboratorio se reserva el derecho de rechazar muestras en el caso de que no se reciban en perfectas condiciones para su análisis y/o ensayo, procediendo, a criterio del laboratorio, a su devolución o eliminación, con cargo y conocimiento del Cliente.

6.3. El Cliente deberá embalar y enviar las muestras de la forma adecuada, conforme a la normativa vigente, especialmente si se trata de materiales peligrosos o potencialmente nocivos, y proporcionar información clara sobre su naturaleza, riesgos y medidas de seguridad. Toda muestra que represente un riesgo deberá estar debidamente identificada y etiquetada conforme a la normativa vigente. En caso de que se incumplan las obligaciones de información o seguridad el Cliente será responsable de cualquier daño material o personal derivado del envío, manipulación o contenido de las muestras, incluyendo los costes asociados a la gestión de residuos peligrosos.

6.4. Salvo acuerdo expreso en contrario, la recepción de muestras se realizará en las instalaciones de AENOR ubicadas en: C/ Miguel Yuste 12, 4a planta (Madrid), durante su horario de trabajo.

6.5. Es responsabilidad del Cliente hacerse cargo de los envases o residuos que puedan generar las muestras, si bien AENOR laboratorio podrá proceder a su gestión de la forma más adecuada.

6.6. Salvo acuerdo expreso con el Cliente AENOR laboratorio no guardará las muestras más allá del tiempo necesario para proceder a su análisis.

6.7. En el caso de muestras enviadas por el Cliente para la realización de catas con consumidores o jueces entrenados, el Cliente garantiza a AENOR laboratorio que las muestras son aptas para el consumo humano y se han producido bajo los estándares de calidad y seguridad alimentaria establecidos por la legalidad vigente en la Unión Europea. AENOR laboratorio se reserva la posibilidad de requerir certificados de seguridad alimentaria o de realizar los análisis que considere necesarios, previo aviso al Cliente. El coste de estos análisis será asumido por el Cliente.

6.8. El Cliente deberá remitir junto con las muestras toda la información acerca de los ingredientes, alérgenos y uso esperado del producto, siendo responsable absoluto de la veracidad de la misma.

7. Fases

7.1. La realización de los trabajos a favor del Cliente por parte de AENOR laboratorio se comprende de las siguientes fases:

a) envío de muestras por parte del Cliente a AENOR laboratorio;

b) realización de los servicios solicitados por el Cliente en la oferta previamente aceptada;

AENOR podrá subcontratar servicios a terceros en caso de incidencias operativas o cuando lo considere necesario para cumplir con sus compromisos, garantizando siempre las condiciones acordadas y el cumplimiento de los requisitos de acreditación. En caso de ensayos acreditados AENOR informará al cliente de las actividades específicas objeto de subcontratación en cada momento.

c) envío del resultado de los análisis;

d) si así lo solicitase el Cliente en la oferta, AENOR laboratorio enviará los resultados de los análisis al organismo correspondiente para que emita una declaración de conformidad.

8. Resultados de análisis

8.1. AENOR laboratorio facilitará a la finalización de los análisis, el INFORME DE ENSAYO (en adelante, el "informe") en formato definido por el laboratorio, indicando en el mismo los resultados obtenidos en las determinaciones analíticas practicadas. Dichos resultados harán exclusiva referencia a las muestras sometidas a análisis.

8.2. AENOR laboratorio remitirá dicho informe de ensayo en formato pdf o similar por correo electrónico. En caso de requerir el envío en papel por correo ordinario deberá solicitarlo expresamente con la aceptación de la oferta.

8.3. Los informes no podrán ser reproducidos, total o parcialmente, sin la expresa autorización por escrito del laboratorio emisor. En todo caso, las comunicaciones públicas que realice el Cliente sobre el informe deberán ser revisadas y aprobadas, previamente, por el Departamento de Comunicación de AENOR.

9. Información sobre declaraciones de conformidad

9.1. Cuando el Cliente solicite que el laboratorio realice una Declaración de Conformidad se aplicará la regla de decisión de acuerdo con la Guía ILAC-G8 "*Guidelines on the Reporting of Compliance with Specification*" y la norma ISO 10576-1 "*Statistical methods -- Guidelines for the evaluation of conformity with specified requirements*" en caso de ambigüedad o indeterminación, salvo indicación contraria.

9.2 La información concreta sobre las reglas de decisión se encuentran a disposición de los clientes bajo solicitud al laboratorio.



10. Paralización de los trabajos

10.1. AENOR laboratorio se reserva el derecho de paralizar los ensayos, previo aviso al Cliente, en los siguientes casos: cantidad de muestra insuficiente, muestra en mal estado o impago por parte del Cliente.

10.2. Una vez subsanada la incidencia los trabajos se podrán reanudar con el consentimiento del Cliente.

En todo caso el Cliente deberá abonar los trabajos realizados hasta el momento de la paralización.

11. Demora, impagos e incumplimientos

11.1. Ante el impago de una factura:

a) AENOR se reserva el derecho a modificar las condiciones de pago, cancelar la oferta y, sin necesidad de previo aviso, a cargar un interés de demora sobre los importes en mora equivalente al tipo de interés legal del dinero a la fecha de vencimiento de la factura incrementado en 2 puntos porcentuales.

b) El Cliente no podrá, en ningún caso, compensar el precio o parte de este por posibles reclamaciones que inste contra AENOR, por cualquier concepto.

12. Resolución contractual

12.1. El Cliente podrá renunciar, en cualquier momento, al Informe. La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

12.2. Si perjuicio de lo anterior, son causas justificadas de rescisión: (i) cese de las actividades propias de esta oferta; y (ii) incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de la oferta.

12.3. En todo caso, en caso de resolución de la oferta, las partes quedan obligadas al efectivo cumplimiento de sus respectivos compromisos hasta la fecha de resolución, debiendo finalizar las actuaciones que hubiesen empezado a ejecutar.

13. Limitación de responsabilidad

13.1. La responsabilidad exigible a AENOR derivada de la oferta estará limitada al 10% del importe acordado por las partes como contraprestación económica. En todo caso, la responsabilidad de AENOR estará limitada únicamente al supuesto de negligencia grave y, en ningún caso, responderá por pérdidas de ingresos, lucro cesante o por daños y perjuicios indirectos, especiales, incidentales, consecutivos o por cualquier clase de confianza depositada y/o reclamaciones de terceros.

13.2. En ningún caso AENOR será responsable de los daños derivados o causados, en todo o en parte, como consecuencia de la falsedad, el ocultamiento o cualquier otra conducta del Cliente o de incumplimientos que se produzcan por causas que están fuera de su control razonable.

13.3. El informe emitido por AENOR como consecuencia del estudio de evidencias, toma de muestras y análisis, contiene una interpretación técnica que se circunscribe a una fecha concreta, no pudiendo interpretarse como valoración alguna a futuro de los riesgos a los que puede estar sometido el Cliente, ni tampoco representara valoración alguna de nuevos riesgos que puedan ocurrir o que deba afrontar el Cliente en un futuro próximo o inmediato, por lo que los datos contenidos en el mismo en modo alguno serán reflejo ni cuantitativo ni cualitativo de la severidad o frecuencia, o cualquier otra magnitud representativa de la posibilidad de que el Cliente pueda verse afectado por cualquiera de los riesgos analizados y estudiados, declinándose expresamente cualquier responsabilidad al respecto, por la interpretación que el Cliente o terceros puedan realizar de este

informe, debiendo el Cliente mantener indemne a AENOR de cualquier reclamación al respecto.

13.4. El informe reflejara la valoración en cuanto a la situación del grado de cumplimiento, en un momento y fecha concretos y en atención a las circunstancias en las que se encuentre el Cliente en la fecha en la que se realicen los trabajos por parte de AENOR. Por lo que, este informe, no será justificativo de situaciones anteriores, ni de situaciones futuras, declinándose expresamente por AENOR cualquier responsabilidad que al respecto pudiera derivarse de la interpretación del informe por el Cliente o terceros, debiendo el Cliente mantener indemne a AENOR de cualquier reclamación al respecto.



14. Fuerza mayor

14.1. Ninguna de las partes incurrirá por la presente en responsabilidades ante la demora o el incumplimiento durante su actuación, ni generará reclamaciones por daños, en la medida que dicha demora e incumplimiento sean debidos a cualquier situación originada por causa de fuerza mayor, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.105 del Código Civil.

14.2. En caso de que existan causas de fuerza mayor que afecten a la realización de los ensayos AENOR laboratorio se lo comunicará al Cliente para su aprobación particular.

15. Ley de Prevención de Riesgos Laborales

15.1. En cumplimiento de la vigente Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, el Cliente debe facilitar el intercambio de información preventiva (plan de prevención de riesgos laborales, medidas de prevención y emergencia, información) en relación a los riesgos que pueda estar expuesto durante su estancia en sus instalaciones, el personal designado por AENOR en la prestación de los servicios encomendados.

16. Cesión

16.1. Las partes no podrán ceder, parcial o totalmente, las obligaciones que les corresponden dimanantes de la oferta, ni podrán delegar actuación alguna. Sin perjuicio de lo anterior, AENOR podrá ceder la totalidad o cualquier parte de sus derechos y obligaciones dimanantes de la oferta a las entidades del Grupo AENOR.

17. Propiedad intelectual

17.1. El Cliente no hará uso del know how, programas, servicios, procesos, diseños, métodos, conocimientos, metodología, software, tecnologías e invenciones, etc., que sean susceptibles de ser propiedad intelectual o industrial propiedad de AENOR.

17.2. El Cliente reconoce y acepta que las marcas, logotipos y cualquier otra propiedad intelectual o industrial de AENOR y/o de las entidades del Grupo AENOR, son propiedad exclusiva de aquella.

17.3. El logotipo de cada marca, junto con sus instrucciones de uso, se reproduce en el Reglamento Particular de aplicación.

17.4. Sólo los Clientes certificados por AENOR estarán autorizados a utilizar las marcas y sólo aquella/s para la/s cual/es se le haya concedido la licencia de uso, en función del Certificado/s del que sea titular.

17.5. El uso de cada marca está sujeto a las condiciones expresamente comunicadas por AENOR y a las indicadas en el Reglamento Particular de aplicación.

17.6. Fuera de los casos previstos en las presentes condiciones, así como en los Reglamentos de aplicación, el Cliente no podrá emplear las marcas, sin la previa conformidad por escrito de AENOR.

18. Servicios profesionales

18.1. AENOR prestará los Servicios de manera profesional, de acuerdo con los estándares de la industria. El Cliente se compromete a cumplir con las responsabilidades que le correspondan.

19. Blanqueo de capitales

19.1. AENOR reconoce y admite cumplir con las exigencias que como prestador de servicios de auditoría se desprenden de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.



20. Tratamiento de datos personales

Finalidad principal: Ambas partes informan que los datos personales de los firmantes, apoderados, y/o representantes del presente contrato, así como de las personas de contacto que se pudieran indicar, pueden ser incluidos en sus respectivos tratamientos para satisfacer la finalidad de gestión y mantenimiento de la relación contractual, así como, dar cumplimiento a las diversas obligaciones normativas derivadas de la relación comercial, como aquellas en materia de prevención de blanqueo de capitales. Serán conservados durante no más tiempo del necesario para cumplir con la finalidad indicada o en su defecto durante el plazo establecido por la normativa aplicable.

Los datos solicitados son adecuados, pertinentes y estrictamente necesarios y en ningún caso la otra parte está obligado a facilitarlos, pero su no comunicación podrá afectar a la finalidad del acuerdo o la imposibilidad de ejecutarlo.

Las Partes se obligan a informar a las personas físicas de contacto de los extremos contenidos en esta cláusula.

Las bases legales del tratamiento son, respectivamente, la ejecución del presente acuerdo, el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a los responsables del tratamiento y el interés legítimo de las partes en el mantenimiento de su relación profesional en relación con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

No se cederán ni comunicarán a ningún tercero los datos de carácter personal aportados, excepto en los casos legalmente previstos, o salvo que el interesado nos hubiera autorizado expresamente. No obstante lo anterior, los datos personales podrán ser cedidos dentro del Grupo AENOR con finalidades técnicas y/o administrativas, tales como el acceso a herramientas / sistemas tecnológicos empleados en la prestación del servicio.

Los titulares de los datos, en cualquier momento, podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de los datos, limitación u oposición a su tratamiento, derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas, así como a obtener información clara y transparente sobre el tratamiento de sus datos, acompañando (cuando proceda) una fotocopia del DNI o cualquier otro documento identificativo equivalente, a la dirección arriba indicada, o en su defecto al siguiente correo electrónico:

Respecto AENOR: datos@aenor.com

Existe la posibilidad y el derecho a retirar el consentimiento para cualquier finalidad específica otorgada en su momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Si cualquiera de las partes considera que los datos no son tratados correctamente o que las solicitudes de ejercicio de derechos no han sido atendidas de forma satisfactoria, tienen el derecho a presentar una reclamación a la autoridad de protección de datos que corresponda, siendo la Agencia Española de Protección de Datos la indicada en el territorio nacional, www.aepd.es.

Asimismo, facilitan la política de privacidad colgada en sus respectivas páginas web para mayor información, ofreciendo la disponibilidad de

adjuntarla en papel o enviarla por correo electrónico si no se tuviera página web.

Finalidad secundaria: Los datos de los firmantes o las personas de contacto que se indiquen podrán ser empleados para la realización de estudios de satisfacción, por vía telemática y/o presencial sobre los servicios prestados y/o las propuestas de servicio realizadas. También podrán ser utilizados para comunicaciones de naturaleza informativa y promocional, incluida la vía electrónica, salvo manifestación en contrario al respecto por parte del Cliente, mediante escrito a la dirección datos@aenor.com, con indicación expresa de la finalidad a la que se opone. Constituye la base jurídica de los referidos tratamientos el interés legítimo de AENOR en tanto existe una relación pertinente y apropiada con el titular de los Datos Personales.

Contrato de encargado del tratamiento: Atendiendo a la naturaleza de los Servicios, el acceso a los datos de carácter personal supone un encargo de tratamiento, de conformidad con lo establecido en la normativa europea de datos de carácter personal, en concreto artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos. Para ello, en el Anexo correspondiente que corresponda, se establecerán las obligaciones de las Partes en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

21. Confidencialidad

21.1. Las partes se obligan a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos los términos, procedimientos e información recibida y/o conocida con ocasión o como consecuencia de esta oferta y que se encuentren marcados con la indicación "Confidencial" o que puedan ser considerados como tales.

22 Validez

22.1. Cuando por disposición judicial o de cualquier otra naturaleza, alguna de las cláusulas de la oferta resultase inválida, total o parcialmente, tal invalidez no se extenderá al resto de las cláusulas aquí previstas.

23. Ética y Compliance:

23.1. AENOR mantiene un firme compromiso con el cumplimiento de la legalidad y desde ese compromiso integra en su actividad un sistema de gestión de riesgos para detectar y evitar conductas delictivas o prácticas de corrupción. Reforzando este compromiso AENOR se encuentra adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas llevando a cabo sus actuaciones en el marco de los 10 principios universalmente aceptados referidos a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción, habiendo integrado estos principios como valores fundamentales en el desarrollo de su actividad.

23.2. AENOR confía en que sus Clientes desempeñen sus actividades dentro de los estándares de cumplimiento normativo internacionalmente aceptados bajo una perspectiva ética y socialmente responsable y actúen con integridad respetando los derechos fundamentales y laborales.

24. Imparcialidad

24.1. AENOR se compromete a implementar todas las acciones y mecanismos necesarios para prevenir de manera efectiva cualquier circunstancia que pudiera derivar en un conflicto de intereses. En el desarrollo de los trabajos objeto de contratación, la entidad actuará con estricto apego a los principios de legalidad, imparcialidad, buena fe, moralidad, ética profesional, responsabilidad institucional y lealtad, garantizando así la integridad y transparencia en todas sus actuaciones.

25. Ley aplicable y jurisdicción

25.1. La oferta se establece en el marco de la legislación española. Las partes, con expresa renuncia al fuero que pudiera corresponderles se someten a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.



Leídas todas las páginas de la Oferta, junto con las presentes Condiciones Generales, las partes los encuentran conformes en todos sus términos, los aceptan y firman en prueba de aceptación, en Madrid a Fecha: _____

AENOR

Nombre Apellido

ENTIDAD

Nombre Apellido

2.2. Contrato de encargado del tratamiento

Las partes desean recoger en el presente anexo, las condiciones del tratamiento de los datos personales por parte del Encargado de Tratamiento, en caso de ser aceptada la oferta y de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y en consecuencia suscriben la siguientes

1. Objeto del encargado de tratamiento: Mediante las presentes cláusulas se habilita a AENOR para tratar por cuenta del responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio de que tiene por objeto la evaluación de la conformidad de los sistemas de gestión del responsable de tratamiento para obtener la certificación correspondiente.

Concreción de los tratamientos a realizar:

- Consulta y visualización de datos en las instalaciones y sistemas de información del responsable de tratamiento.
- Recogida puntual de datos personales en el informe de auditoría (listado de asistentes al proceso de evaluación y personas de contacto a nivel facturación y relación contractual).
- En aquellos supuestos en que resulte necesario, en virtud del proceso de auditoría, elaborar “notas de auditoría” orientadas a apoyar el proceso y sus evidencias, dichas notas recogerán los mínimos datos personales posibles (datos identificativos).
- Emitido el correspondiente informe, el cliente aportará evidencias a través del correspondiente Plan de acciones correctivas, en caso de que aplique, el cual podría contener datos personales (principalmente identificativos).
- Conservación hasta su supresión.

2. Identificación de la información afectada: Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, la entidad responsable del tratamiento pone a disposición de AENOR, a título enunciativo, pero no limitativo, la información que se describe a continuación:

CATEGORÍA DE INTERESADOS	TIPOLOGÍA DE DATOS
Empleados del cliente auditado	Datos básicos: Nombre, apellidos, puesto o cargo ocupado, responsabilidades y actividades que desarrolla, información sobre competencia, etc. En aquellos casos en los cuales sea requerido por el tipo de certificación, se podrán visualizar datos económicos (por ejemplo, certificación de proyectos I+D+I).
Clientes del cliente auditado	Datos básicos: Nombre, apellidos, puesto o cargo ocupado, firma. (contratos en vigor con los clientes).
Proveedores del cliente auditado	Datos básicos: Nombre, apellidos, puesto o cargo ocupado, responsabilidades y actividades que desarrolla, información sobre competencia, etc.

En el supuesto en que el servicio contratado consista en evaluación de la conformidad de sistemas de gestión relativos a la salud laboral, como por ejemplo la ISO 45001 o PRL:

CATEGORÍA DE INTERESADOS	TIPOLOGÍA DE DATOS
Empleados del cliente auditado (entrevistados)	Datos básicos: Nombre, apellidos, puesto o cargo ocupado, tipo de contrato, responsabilidades y actividades que desarrolla, información sobre competencia, adiestramiento, capacitación, requisitos legales asociados al puesto.
Empleados del cliente auditado (documentos asociados)	Datos básicos: Nombre, apellidos, puesto o cargo ocupado, tipo de contrato, responsabilidades y actividades que desarrolla, información sobre competencia, adiestramiento, capacitación, requisitos legales asociados al puesto. Datos de salud: <ul style="list-style-type: none"> • En caso de contar la empresa auditada con servicio de prevención ajeno: certificados de aptitud médica. • En caso de contar la empresa auditada con servicio de prevención propio: se podrán visualizar datos de salud de los empleados en orden a comprobar la correcta aplicación de los protocolos de vigilancia de la salud en función del puesto de trabajo, edad, antigüedad, contexto, etc. El personal auditor no recoge ni almacena dicha información.
Proveedores del cliente auditado	Datos básicos: Nombre, apellidos, puesto o cargo ocupado, tipo de contrato, responsabilidades y actividades que desarrolla, información sobre competencia, adiestramiento, capacitación, requisitos legales asociados al puesto. En caso de aplicar el art. 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Coordinación de Actividades Empresariales), se podrá visualizar la documentación derivada de dicha coordinación.
Clientes del cliente auditado	Datos básicos: Nombre, apellidos, puesto o cargo ocupado, firma. (contratos en vigor con los clientes).

NOTA: En el caso de "empleados del cliente auditado (documentos asociados), proveedores del cliente auditado, clientes del cliente auditado", se trata de un muestreo.

En el supuesto de que el servicio contratado consista en la evaluación de la conformidad de sistemas de gestión en el sector sanitario:

CATEGORÍA DE INTERESADOS	TIPOLOGÍA DE DATOS
Empleados del cliente auditado	Datos básicos: Nombre, apellidos, puesto o cargo ocupado, responsabilidades y actividades que desarrolla, información sobre competencia, etc.
Proveedores del cliente auditado	Datos básicos: Nombre, apellidos, puesto o cargo ocupado, responsabilidades y actividades que desarrolla, información sobre competencia, etc.
Pacientes	Datos clínicos: visualización de Historias Clínicas con el correspondiente profesional sanitario, en funciones de evaluación (no se recogerán/registrarán este tipo de datos).

3. Duración: La duración del presente acuerdo está directamente vinculada con la vigencia del contrato de prestación de servicios.

4. Obligaciones del encargado de tratamiento: El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe la LOPDGDD, el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

c. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad.

d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación. Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e. Subcontratación: Salvo los servicios auxiliares, los cuales son necesarios para la prestación del servicio tales como Office 365, Data Center de Respaldo, Dynamics 365, etc. y por ende, se entiende autorizados si necesidad de comunicarlo, si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, el responsable autoriza esta circunstancia que, en caso de producirse, deberá ser comunicada previamente y por escrito al responsable, indicando los tratamientos que

se subcontrataran e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

g. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondiente, de las que hay que informarles convenientemente.

h. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

i. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición

2. Limitación del tratamiento

3. Portabilidad de datos

4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles). Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección que facilite el responsable del tratamiento. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k. Derecho de información: Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

l. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos: El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 48 horas las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

m. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

o. Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

p. Mantener y revisar las medidas de seguridad establecidas en el Anexo A del presente contrato, al cual se puede acceder [aquí](#).

En todo caso, deberá contar con mecanismos para:

1. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
2. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
3. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
4. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

q. Se designa como punto de contacto el email datos@aenor.com para cualquier comunicación relativa a la protección de los mismos.

r. Destino de los datos: Aquellos datos que hayan podido ser recogidos por AENOR durante el proceso de auditoría como evidencias u otros datos relativos a la concesión de la certificación, deberán ser custodiados un mínimo de seis años, a fin de evidenciar por parte de AENOR el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 17021-1, de aplicación a organizaciones que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión bajo la supervisión de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). Así mismo, será necesaria la conservación de datos personales mientras se mantenga vigente la certificación, con objeto de poder gestionar la debida trazabilidad de la misma y llevar a cabo las revisiones y renovaciones de los certificados; y en todo caso, mientras se puedan derivar responsabilidades civiles, penales o administrativas. Una vez transcurridos los plazos legales y/o administrativos de conservación, AENOR procederá a la supresión segura de los datos conforme los mecanismos detallados en su Política de Conservación de datos personales.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento:

Corresponde al responsable del tratamiento:

- a. Dar acceso al encargado a los datos referidos en la cláusula 2 de este documento.
- b. Si procede, realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- c. Realizar las consultas previas que corresponda.
- d. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento de la LOPDGDD y el RGPD por parte del encargado.
- e. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías

Leídas todas las páginas de la Oferta, junto con las presentes Condiciones Generales, las partes los encuentran conformes en todos sus términos, los aceptan y firman en prueba de aceptación, en Madrid a _____

AENOR

Nombre Apellido

ENTIDAD

Nombre Apellido