

# Información para proveedores: **Necesidades y Expectativas de *knowmad mood***

## Datos de contacto:

[calidad@knowmadmood.com](mailto:calidad@knowmadmood.com)

Teléfono: 634 888 000

<https://www.knowmadmood.com/es>

V1.3 30/05/2023

## Objetivo del documento

Este documento tiene por objetivo que nuestros Colaboradores y Proveedores adquieran un conocimiento más amplio de nuestras Políticas, nuestra Misión, Visión y Valores, nuestros compromisos, nuestras Necesidades y Expectativas generales y que ello les proporcione un marco para ofrecernos productos y servicios avanzados e innovadores, de calidad, diseñados desde una perspectiva de Ciclo de Vida y seguros para el Medioambiente, las Personas y para la Información, que nos ayuden a crear valor para todas nuestras Partes Interesadas.

Agradeceremos que en las relaciones actuales y futuras con nuestros Proveedores se tengan en cuenta estas consideraciones, a modo de entendimiento común de objetivos y valores y que ello sirva para mantener una relación beneficiosa recíproca, consolidada y duradera hacia el logro del éxito sostenido.

## Requisitos en materia de calidad

Los proveedores, además de tener el deber de cumplir todos los requisitos legales y normativos que les sean aplicables, cumplirán todos los requisitos de calidad que se encuentren implícitos o generalmente reconocidos para el producto o servicio solicitado o que se hayan establecido de forma contractual para proporcionar bienes y servicios que se ajusten sistemáticamente a las necesidades y expectativas de knowmad mood, que funcionen, sean eficaces y sean seguros desde todos los puntos de vista para su uso previsto.

Los métodos de supervisión y control de calidad de los productos o servicios suministrados a knowmad mood, así como los empleados para la evaluación y selección de nuestros proveedores se basarán en criterios lógicos, ajustados a los productos o servicios recibidos y en función del grado de influencia o relevancia que dichos productos y servicios posean en nuestra propia capacidad para prestar servicios a nuestros Clientes. Entre otros criterios, knowmad mood podrá emplear y valorar:

- La realización de pedidos de prueba.
- La proactividad de los proveedores en la propuesta de nuevos e innovadores productos y servicios que puedan contribuir a la Mejora Continua de knowmad mood en todos los ámbitos: Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud, Seguridad de la Información.

### **TU INNOVACIÓN PUEDE INTERESARNOS.**

La calidad, buen estado de los productos suministrados y características adicionales ofrecidas que los distinga de otros productos y servicios de su misma categoría o clase.

### **LO QUE TE HACE DIFERENTE TAMBIÉN NOS INTERESA.**

La capacidad de respuesta y resolución ante no conformidades o situaciones de no calidad.

### **TODOS APRENDEMOS DE LOS ERRORES.**

El cumplimiento de los plazos de entrega o de servicio acordados.

### **QUE TU PLANIFICACIÓN NOS AYUDE A CUMPLIR NUESTROS PLAZOS.**

Solvencia y Capacidad técnica ofrecida en todos los ámbitos: competencia del personal que el proveedor destina a los servicios a knowmad mood, capacidad de los métodos, procesos, medios, instalaciones y equipos empleados en la prestación de servicios y la calidad y cualidades de los materiales y recursos empleados.

### **LOS RECURSOS QUE DESTINAS HABLAN POR SÍ SOLOS.**

Se considerará de forma positiva en la elección de un proveedor a las empresas que acrediten que su trabajo se desarrolla de acuerdo a un Sistema de Gestión certificado

### **EN NUESTRO CASO, ES ASÍ.**

Para aquellos servicios en los que sea pertinente y así se haya acordado se valorará la transparencia mostrada en inspecciones, visitas o auditorías de tercera parte que knowmad mood acuerde realizar en las instalaciones del Proveedor.

## **Requisitos en materia de seguridad de la información**

Los Proveedores deberán proteger y conservar los recursos que knowmad mood ponga a su disposición y deberán utilizarlos solo para los fines autorizados. Los recursos pueden incluir elementos tangibles tales como equipos y sistemas informáticos y de comunicación, así como elementos intangibles, como el buen nombre y la reputación de knowmad mood. Se cumplirán, por parte del Proveedor, las normas de uso aceptable de los activos establecidas por knowmad mood en su gestión de la seguridad de la información.

Todos los proveedores de servicio deberán firmar el correspondiente acuerdo de confidencialidad.

Asociado a cada contrato de servicio se elaborará un Acuerdo de Nivel de Servicio en el que se indicarán las condiciones específicas de cada servicio y los niveles asociados al mismo. Del mismo modo, estos acuerdos incluirán la relación de informes necesarios para el correcto control y supervisión de los trabajos.

Los Proveedores deberán respetar y no violar los derechos de propiedad intelectual de la knowmad mood y de terceros, que incluyen, entre otros, información de propiedad exclusiva, derechos de autor, patentes, marcas y secretos comerciales.

Los Proveedores reconocen que la información de knowmad mood es un activo de valor, debiendo proteger la información confidencial de knowmad mood y no deberán divulgar, disponer de manera inadecuada ni copiar información confidencial de knowmad mood, de su propiedad exclusiva o que se la haya confiado, independientemente de si se entregó o se obtuvo acceso a ella en forma verbal, escrita, electrónica o visual y de si está catalogada como “confidencial”.

Los Proveedores no pretenderán realizar anuncios ni divulgar información en nombre de knowmad mood a miembros del público, la prensa, organismos oficiales, entidades comerciales u otras personas, ni afirmarán ni insinuarán un respaldo por parte de knowmad mood de los empleados de esta, sin el previo consentimiento expreso escrito de knowmad mood.

Sin perjuicio de lo establecido en virtud de la legislación vigente, o permitido de otro modo en virtud de un previo consentimiento escrito firmado por una persona autorizada de knowmad mood, los Proveedores no pueden utilizar el nombre, el logotipo o las marcas comerciales de la knowmad mood ni realizar divulgaciones ni anuncios públicos relacionados con el objeto de su contrato o sus transacciones con miembros del personal de knowmad mood.

Los Proveedores no podrán subcontratar los trabajos sin autorización expresa y por escrito por parte de knowmad mood. En estos casos autorizados, el proveedor deberá de transmitir los requisitos de seguridad a sus subcontratistas exigiéndoles su cumplimiento.

Los Proveedores, como requisito de evaluación, deberán proporcionar a knowmad mood las certificaciones relacionadas con seguridad de la información que posean tanto a nivel de empresa como asociadas a productos y servicios certificados por fabricantes.

En el caso de que los Proveedores accedan a datos personales de knowmad mood, los Proveedores deberán haberse adecuados a las exigencias de la normativa actual en materia de protección de datos personales, en especial al 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 por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos, RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de derechos digitales (LOPDGDD), y demás normativa relacionada.

Asimismo, knowmad mood y los Proveedores, siempre que los Proveedores deban acceder a datos personales de knowmad mood en relación con la ejecución del contrato, deberán proceder a la firma de un contrato específico de encargo de tratamiento, en virtud de lo estipulado en el artículo 28 RGPD, y los artículos 28, 30 y 33 de la LOPDGD, en el que se establezca el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable y encargado.

## Requisitos en materia de prestación de servicios ti

El contenido de este apartado aplica, por el momento, a los posibles proveedores contratados por el Servicio de análisis y administración remota (SAAR), conforme alcance de la norma ISO 20000-1

**Los contratos firmados entre knowmad mood/SAAR y sus proveedores externos debe incluir o contener una referencia, cuando aplique, a los siguientes contenidos:**

- El alcance de los servicios,
- Los componentes de servicios,
- Los procesos o partes de los procesos a ser provistos u operados por el proveedor externo,
- Los requisitos que debe cumplir el proveedor externo,
- Los objetivos de nivel de servicio u otras obligaciones contractuales;
- Las autoridades y responsabilidades de la organización y el proveedor externo.

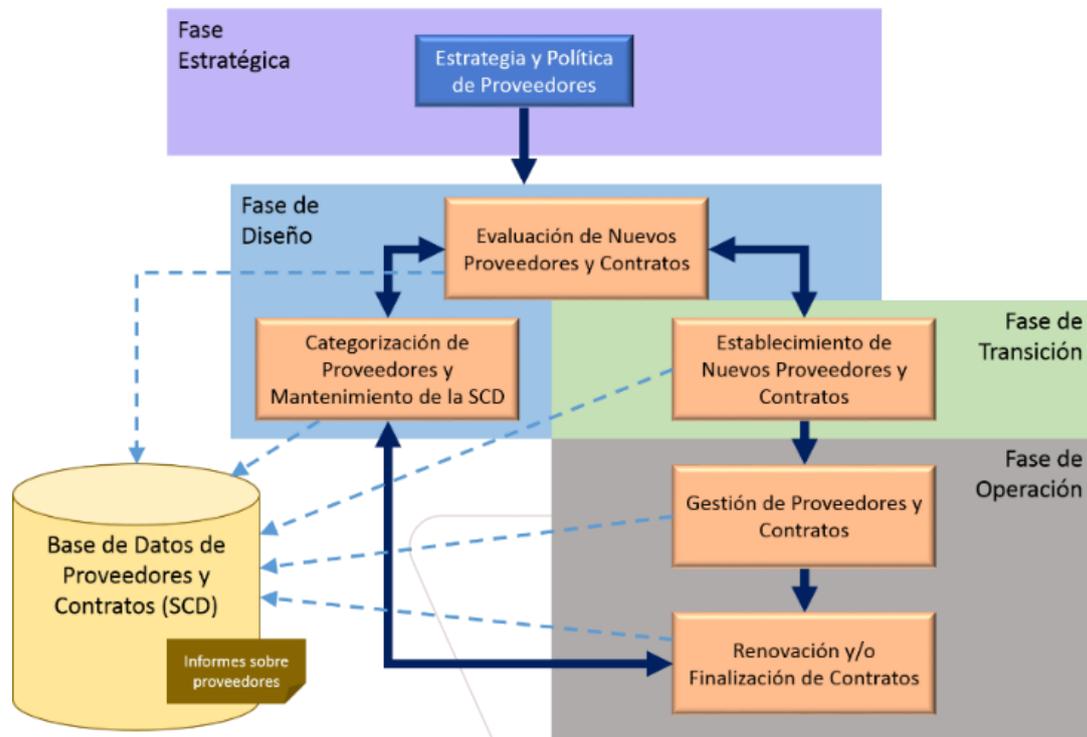
knowmad mood/SAAR, monitorizará, a intervalos planificados, el desempeño del proveedor externo. Cuando no se cumplan los objetivos de nivel de servicio u otras obligaciones contractuales, se trasladarán al proveedor las oportunidades de mejora identificadas.

La monitorización/evaluación del proveedor se basará en los siguientes aspectos, cuando apliquen con relación al soporte prestado por el proveedor al SAAR:

- Rendimiento del servicio frente a los objetivos, cumplimiento de SLAs.
- Incidencias y problemas que hayan afectado al servicio por causas atribuibles al proveedor externo.
- Retroalimentación de los usuarios y del cliente.

En el caso concreto del SAAR, al actuar a su vez como proveedor interno de knowmad mood, será el área de Calidad de la organización quien se encargue de monitorizar su propio desempeño/el acuerdo de nivel de servicio interno.

La gestión de proveedores por parte del SAAR a lo largo de todo el ciclo de vida de prestación del servicio se puede observar en la siguiente imagen:



## Requisitos en materia ambiental

En knowmad mood, conscientes de los posibles Impactos Ambientales que pueden estar asociados

a nuestros procesos, actividades, servicios, instalaciones y equipos, disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental con el que integramos la protección del Medioambiente, la Prevención de la Contaminación y la adopción de criterios de Desarrollo Sostenible y de Ciclo de Vida en nuestra gestión.

Por ello, para lograr el mejor cumplimiento de los compromisos que hemos adquirido, es imprescindible la implicación y colaboración de todos aquellos proveedores de knowmad mood que puedan tener asociados a sus actividades/productos o servicios Aspectos e Impactos Ambientales de cualquier tipo, en cualquier punto de las etapas del Ciclo de Vida, evidenciando el cumplimiento de los requisitos de carácter ambiental que les sean aplicables.

### **Nuestros compromisos:**

- Mejorar gradualmente en el control de los Aspectos Ambientales de nuestras actividades, productos y servicios que podamos controlar o sobre los que podamos influir y sus impactos ambientales asociados desde una perspectiva de Ciclo de Vida.
- Extender nuestra capacidad de influencia en todas las etapas del Ciclo de Vida de los productos y servicios que se nos suministran sobre la base de criterios de compra cada vez más avanzados y exigentes.
- Reducir la magnitud de nuestros consumos o si ello no es posible mejorar en alguna de las características de ecoeficiencia asociada.
- Potenciar la reutilización sobre el reciclaje y ambos sobre la eliminación sin aprovechamiento de materiales, equipos, residuos.

“AHORA CONOCEN NUESTROS COMPROMISOS EN RELACIÓN CON LA PROTECCION DEL MEDIOAMBIENTE Y LA PREVENCION DE LA CONTAMINACIÓN, HACIA LA EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS, HACIA LA REDUCCION EN EL USO DE ESTOS, HACIA PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES AMBIENTALMENTE. PIENSEN EN TODO LO QUE RODEA A SU PRODUCTO-SERVICIO Y EN SU CICLO DE VIDA Y EN CÓMO PODEMOS COLABORAR PARA MEJORAR. SUS PROPUESTAS SERÁN BIENVENIDAS”

A continuación, se detallan los requisitos mínimos que deben cumplir durante la ejecución de su actividad (debe marcar con una “X” la casilla o casillas en las que pueden enmarcarse las actividades que realiza para knowmad mood). Además, es muy importante que nos envíen las evidencias (copia de documentos) que demuestren el cumplimiento por parte su empresa de sus obligaciones medioambientales, que para su caso son las siguientes:

<b>ME APLICA</b> (marcar las Casillas oportunas)	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>REQUISITOS PARA EVIDENCIAR</b>
	Gestor de residuos peligrosos, de aceites usados, de inertes, de residuos no peligrosos.	Enviar una copia del documento acreditativo de Gestor Autorizado para los residuos a retirar en nuestra empresa.
	Transportista de residuos peligrosos.	Enviar una copia del documento acreditativo de Transportista autorizado o cumplimentación del trámite de comunicación según requisitos de la Ley 22/2011
	Proveedor de sustancias peligrosas	Enviar las Hojas de Datos de Seguridad de las sustancias peligrosas. Informar sobre sustancias alternativas más respetuosas con el medioambiente o que mejoren su Ciclo de Vida
	Talleres de Mantenimiento de vehículos	Enviar alguna evidencia reciente de la gestión de los residuos peligrosos que gestionan (contratos de gestión, documentos de identificación)
	Instalación y/o mantenimiento de sistemas de protección contra incendios	Enviar una copia del Registro de empresa instaladora / mantenedora de sistemas de protección contra incendios Enviar alguna evidencia reciente de la gestión de los residuos peligrosos que gestionan (contratos de gestión, documentos de identificación)
	Proveedores de hardware si lleva asociado Mantenimiento de los equipos (ordenadores, impresoras, equipos y aparatos eléctricos y electrónicos) ya sea bajo contrato o de forma puntual.	Informar sobre los aspectos ambientales asociados al equipo / instalación y su Ciclo de Vida Enviar copia de documentación acreditativa de autorización de productor, pequeño productor o comunicación de producción de residuos a la Administración Enviar alguna evidencia reciente de la gestión de los residuos peligrosos que gestionan (contratos de gestión, documentos de identificación)
	Mantenedor de sistemas de climatización	Enviar una copia del Registro de empresa instaladora / mantenedora de instalaciones térmicas Enviar copias de carnet profesional del personal que opera en nuestras instalaciones y en especial

		<p>evidencias de las certificaciones personales en materia de manejo de gases fluorados</p> <p>Enviar información técnica sobre los equipos e instalaciones (potencias, carga de gas)</p> <p>Enviar alguna evidencia reciente de la gestión de los residuos peligrosos que gestionan (contratos de gestión, documentos de identificación)</p>
	Alquiler de locales y oficinas (arrendador)	<p>Copia del plan de emergencia o plan de evacuación (lo que sea aplicable en caso de edificios de oficinas)</p> <p>Alguna evidencia reciente de actividades de mantenimiento de sistemas de climatización, sistemas de protección contra incendios o de cualquier otra instalación regulada por requisitos legales (depósitos, calderas).</p> <p>Evidencias de comunicación de Identificación Industrial de vertidos</p> <p>Evidencia (si se encuentra disponible) o propuestas de mejora en el uso de recursos (energía, agua...) de las instalaciones/edificio.</p> <p>Copias de las certificaciones energéticas de locales, oficinas.</p>
	Mantenedor eléctrico	<p>Enviar alguna evidencia reciente de la gestión de los residuos peligrosos que gestionan (contratos de gestión, documentos de identificación). En especial, evidencias de gestión de luminarias (fluorescentes).</p> <p>Si va a gestionar nuestros fluorescentes por sus propios medios debe enviar evidencia de que se encuentra inscrito en algún sistema de Gestión Integrado de luminarias. Por ejemplo, AMBILAMP. <u>En caso contrario deberá emplear los contenedores de residuos de fluorescentes de knowmad mood.</u></p>
	Mensajería y servicios de transporte. Organizaciones que nos suministran productos mediante una red de transporte o distribución	<p>Evidencias de formación en conducción eficiente</p> <p>Evidencias de sistemas y métodos de programación eficiente de rutas de distribución.</p>
	Otras tipologías de proveedores	<p>Aportar evidencias como las mostradas en las líneas anteriores que sean pertinentes a su actividad.</p>

Los proveedores cumplirán todas las normas, leyes y reglamentos de carácter ambiental que les sean aplicables. Deberán obtener y mantener actualizados todos los permisos, licencias, autorizaciones y registros necesarios.

Estamos seguros de su plena disponibilidad para aportar la información que les solicitamos y agradecemos por anticipado su colaboración. En caso de disponer de certificaciones ambientales (ISO 14001, EMAS, ISO 50001, Huella de Carbono) adjunten copia del certificado en vigor.

## **Aceptación de requisitos del sistema de gestión integrado de *knowmad mood***

Empresa proveedora / subcontrata:

Nombre de la persona que acepta los requisitos: En calidad de:

Fecha:

Firma:

Sello:

Rogamos nos devuelvan las páginas con la firma y sello y acompañadas de las evidencias solicitadas, por correo electrónico, a la dirección [calidad@knowmadmood.com](mailto:calidad@knowmadmood.com).

## ESPAÑA

### Madrid

**Headquarters**  
Calle Jacinto Benavente, 2  
Edificio B, Planta 2ª, Parque  
Empresarial Tripark  
28232 Las Rozas, Madrid

### Madrid

Edificio Retama 7, 13 Plta.  
C/ Retama, 7  
28045 Madrid

### Barcelona

Plaça de Catalunya, 21,  
2a Plta.  
08002 Barcelona

### Cádiz

Edificio Jerez Parque  
Empresarial,  
C/ del Desarrollo 2,  
Oficina 12, 1ª Plta.  
11407 Jerez de la Frontera,  
Cádiz

### A Coruña

Rúa Ferrol 1, 6ª Plta.  
15004 A Coruña

### Zaragoza

Independencia CN Centro de  
negocios  
Paseo de la Independencia,  
8 duplicado 2ª Plta  
50004 Zaragoza

### Palma de Mallorca

Regus Palma  
C/ Gremis de Sabaters 21  
Polígono de Son Castello  
07009 Palma de Mallorca

### Huelva

**Nearshore Services**  
Edificio PCTH 2000 Oficina  
12  
Pol. La Raya, C/Caucho, 1  
21110 Aljaraque Huelva

### Sevilla

Ed. Luis Montoto II  
C/ José de la Cámara 5,  
4ª Plta.  
41018 Sevilla

### Valencia

Porta de la Mar 6  
Piso 3º  
Valencia 46004

## ITALIA

### Milán

Milano Business Center  
Vía Mauro Macchi, 8  
20124 Milano

## PORTUGAL

### Lisboa

Av. da República nº 6 1º Esq  
1050-191 Lisboa, Portugal

## URUGUAY

### Montevideo

WTC Torre III  
Avda Luis Alberto de Herrera  
1248  
Piso 12

## ESTADOS UNIDOS

### Miami

Regus Coral Gables  
Columbus  
1 Alhambra Plaza PH Floor  
Florida 33134

## REINO UNIDO

### Londres

215 Temple Chambers  
3-7 Temple Avenue  
EC4Y 0HP London

## MARRUECOS

### Tetuán

Avda. Ahmed Lhrezi Lot  
Temsamani, 6 A