

Los requisitos informativos y condiciones generales del servicio forman parte de la documentación contractual. La aceptación del presupuesto o el solo envío/entrega de las muestras implica la aceptación de estas condiciones en todos sus términos. Documento disponible en la página web www.laboratoriostacsa.com. La modificación, sustitución o adición de las siguientes condiciones descritas en el presente pliego mediante un acuerdo especial, afectarán únicamente a la entrega o al servicio concreto o a los que haga referencia.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE LAS MUESTRAS:

MUESTRAS DE ALIMENTOS:

Las muestras deben llegar en envases adecuados, de acuerdo a la naturaleza de las mismas, convenientemente cerradas e identificadas. Las muestras deben llegar preferiblemente en su envase original y en las condiciones de conservación propias del producto en su comercialización. De no ser posible, para el análisis microbiológico, se deberá tomar la muestra en condiciones de esterilidad.

Muestras para **análisis microbiológico**: en general, es necesaria una cantidad mínima de 300g de muestra.

Muestras para **análisis fisicoquímico**: en general, es necesaria una cantidad mínima de 300g de muestra.

-Ensayo de **Microorganismos aerobios a 30°C** (recuento en placa): El laboratorio seleccionará la metodología de trabajo según ISO 4833-1:2013 o ISO 4833-2:2013 en función de las características de la matriz a analizar, excepto que el cliente indique el método de ensayo de manera específica.

- Ensayo de **Mohos y Levaduras** (recuento en placa): El laboratorio seleccionará la metodología de trabajo según ISO 21527-1:2008 o ISO 21527-2 :2008 en función de las características de la matriz a analizar, excepto que el cliente indique el método de ensayo de manera específica.

- La determinación analítica de **Estafilococos coagulasa positivo** incluye al microorganismo *Staphylococcus aureus*.

- Ensayo de **Coliformes totales** (recuento en placa): El laboratorio seleccionará la metodología de trabajo según ISO 4832:2006, ensayo a 30°C o 37°C, en función de las características de la matriz a analizar, excepto que el cliente indique la temperatura de ensayo de manera específica.

-De conformidad con la norma ISO 7218, a) Resultados de recuento en placa entre 1 y 4, indican que hay microorganismos presentes, pero a un nivel inferior a (4xd) por gr. o ml. b) Resultados de recuento en placa entre 4 y 9, indican que el recuento es un número estimado de microorganismos (hasta 9xd) por gr. o ml.

-**Muestras colectivas**: En el caso de ensayos realizados sobre muestras colectivas, el resultado obtenido, dependerá de la concentración original de los microorganismos en cada uno de los artículos individuales que componen la muestra y de la concentración final alcanzada, no siendo por tanto, representativo de ninguno de los componentes.

MUESTRAS DE AGUAS:

Las muestras deberán llegar en envases adecuados, de acuerdo a la naturaleza de las mismas, convenientemente cerradas e identificadas.

Muestras para **análisis microbiológico**: 1 envase de 500 ml estéril conservado con tiosulfato y 1 envase de 1 litro estéril conservado con tiosulfato (ensayo de Legionella).

Muestras para **análisis fisicoquímico**: general: 1 envase de plástico de 2 litros, análisis de radiactividad (sin Radón): 2 litros de muestra en envase de plástico +250 ml de muestras en envase de plástico sin espacio de cabeza conservada en oscuridad; análisis de radiactividad (con Radón): 250 ml de muestra en envase de plástico sin espacio de cabeza conservada en oscuridad adicionales a los envases anteriores descritos en radiactividad.

-Para el control microbiológico se debe indicar la presencia o no de **biocida**/desinfectante y si ha sido inactivado en caso de presentar al tomar la muestra mediante la adición de un neutralizante.

-Para el control físico-químico la muestra **NO debe presentar neutralizante** del desinfectante residual dado que puede influir en los ensayos, de remitirse una muestra con neutralizante para este ensayo esta condición se indicará en el informe de ensayo.

- Para el caso de análisis de **Legionella** el laboratorio recomienda que las muestras sean remitidas inmediatamente al laboratorio.

Por requerimiento normativo (ISO 11731), y por condición de acreditación, las muestras para análisis de Legionella spp deben aportar los siguientes datos:

-Identificación completa del punto de muestreo

-Localización exacta de la toma

-Naturaleza de la muestra

-Temperatura en el momento de la toma

-Tomador

-Hora de toma

-Datos sobre biocida: presencia o no de **biocida** y si ha sido **inactivado** para poder reflejarla en el Informe de ensayo. En caso de que no se disponga de la información indicada se hará constar en el boletín de análisis. Si no se cumple esta condición podría reducirse la fiabilidad de los resultados.

-De conformidad con la norma ISO 8199, a) Resultados de recuento en placa de 1 ó 2, indican que hay microorganismos presentes, pero a un nivel inferior a (3xd) en volumen testado. b) Resultados de recuento en placa entre 3 y 9, indican que el recuento es un número estimado de microorganismos ((hasta 9xd) en volumen testado.

MUESTRAS DE SUPERFICIES:

Las muestras deberán llegar en los soportes adecuados, de acuerdo a la naturaleza de las mismas, convenientemente cerradas e identificadas. Los soportes/medios de cultivo empleados se detallan a continuación:

Muestras para microbiología en superficies por contacto:

- Medio de cultivo **PCA**+neutralizante: Determinación de microorganismos aerobios totales
- Medio de cultivo **Sabouraud CAF**+neutralizante /**Rosa Bengala**+neutralizante: Determinación de mohos y levaduras
- Medio de cultivo **Baird Parker** +neutralizante: Determinación de Staphylococcus aureus
- Medio de cultivo **Pseudomonas** Cetrimide+neutralizante: Determinación de Pseudomonas aeruginosa
- Medio de cultivo **VRBG**+neutralizante Determinación de Enterobacterias
- Laminocultivos:**PCA**+neutralizante /**VRBG** + neutralizante:Determinación de microorganismos aerobios totales/Enterobacterias a 37°C

LC placa contacto (Laminocultivos/placa RODAC): <1 ufc/placa

Muestras para microbiología en superficies por esponja/hisopo:

-Es necesario un soporte (hisopo/esponja) por cada parámetro a analizar.

-**Análisis cualitativos**: resultados expresados en hisopo-en esponja.

-**Análisis cuantitativos**: resultados expresados en unidades **ufc/hisopo-ufc/esponja**. Para expresión de resultados en unidades **ufc/cm²** es necesario aportar al laboratorio el área muestreada para efectuar la conversión en la emisión de resultados.

LC hisopo: <10 ufc/hisopo, LC esponja: <100 ufc/esponja

MUESTRAS DE AMBIENTES:

Las muestras deberán llegar en los soportes adecuados de acuerdo a la naturaleza de las mismas, convenientemente cerradas e identificadas. Los soportes/medios de cultivo empleados se detallan a continuación:

- Medio de cultivo **PCA**: Determinación de microorganismos aerobios totales
- Medio de cultivo **Rosa de Bengala**: Determinación de mohos y levaduras

Resultados expresados en unidades **ufc/placa**. Para expresión de resultados en unidades **ufc/m³** es necesario aportar al laboratorio el volumen de aire muestreado y las características del equipo empleado (SAS) para efectuar la conversión en la emisión de resultados.

LC placa SAS: <1 ufc/placa

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO:

-Podrá **gestionar el envío/entrega** de muestras al laboratorio por el medio que considere más conveniente, siempre que no alteren las condiciones iniciales de la muestra.

-El envío/entrega de **muestras peligrosas** o que puedan contener componentes nocivos o perjudiciales para la salud precisan la autorización previa de Laboratorios Tacsca S.L. para ser recepcionadas en nuestras instalaciones. El cliente tiene la obligación de informar al laboratorio acerca de los riesgos e instrucciones de uso de las muestras en estos casos.

-Los **plazos** establecidos para la **entrega de resultados** son orientativos y no constituyen un compromiso por parte de Laboratorios Tacsca S.L., no haciéndose responsable de los retrasos u otros problemas causados por circunstancias imprevistas fuera del control de la empresa. El plazo de comunicación de resultados, desde inicio del ensayo, se corresponderá con el método aplicado y la validación del resultado, de no ser posible, Laboratorios TACSca S.L. se pondrá en contacto con el cliente para facilitarle toda la información de que disponga de la muestra. Laboratorios Tacsca, S.L. dispone de un servicio de urgencia para la entrega de resultados. Estamos a su disposición para informarle de precios/plazos aplicables a dicho servicio.

- Laboratorios Tacsca, S.L. se reserva la facultad de utilizar **métodos analíticos** distintos a los acordados inicialmente en esta oferta, siempre que estos satisfagan los requisitos legales respecto a la técnica, límite de cuantificación/detección, etc. y no supongan incremento en precio o plazo, sin necesidad de comunicación explícita al cliente, salvo que este manifieste lo contrario.

- Los parámetros solicitados serán realizados por los métodos seleccionados por Laboratorios Tacsca, S.L., que están disponibles para el cliente, salvo que este indique un **método específico**.

- La **aceptación del presupuesto** por parte del cliente no obliga a realizar todos los análisis indicados en el mismo. El sólo envío/entrega de muestras para la realización de algún ensayo contemplado en la presente propuesta económica supondrá la aceptación de la misma.

-Los ensayos se llevarán a cabo con los **controles y garantías** establecidos en nuestro sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 17025. Puede consultar con el laboratorio la información necesaria sobre métodos, límites de detección y cuantificación así como cualquier otra consulta sobre las técnicas de ensayo que considere necesaria.

-Podrá acceder a consultar las presentes condiciones de nuestros servicios, y versiones en vigor de los anexos técnicos de acreditación de Laboratorios Tacsca, S.L. a través de la página www.laboratoriostacsa.com. Por el mismo medio podrá acceder a la **consulta on line de resultados**. Para garantizar la confidencialidad de sus datos le facilitaremos usuario y clave de acceso al área de clientes de la plataforma, previa solicitud por parte del cliente.

-Los **precios** que contiene la oferta son válidos única y exclusivamente para los trabajos descritos en la misma, en caso de que se produzca algún cambio será revisada. Los contratos tienen **validez** de carácter anual desde la fecha de emisión de los mismos. El contrato se renueva automáticamente por periodos anuales. El contrato es de uso exclusivo del destinatario del mismo.

- Los **resultados** presentados en el boletín de análisis se refieren única y exclusivamente a la muestra ensayada.
- Las **incertidumbres** están calculadas y a disposición del cliente
- Los informes hacen referencia exclusivamente a las muestras sometidas a ensayo y no podrá ser reproducido total ni parcialmente sin el consentimiento escrito de Laboratorios Tacsa, S.L.
- El laboratorio emitirá los informes de ensayo y documentación relativa a otros servicios en formato electrónico. Dichos documentos no se remiten cifrados.
- **Custodia de la documentación:** La información relativa al trabajo realizado se conservará durante 5 años desde la finalización del mismo.
- **Custodia de las muestras:** La conservación de la muestra hasta el inicio de análisis se realizará en las mismas condiciones de la misma a su entrega al laboratorio (temperatura ambiente, refrigeración, congelación) salvo que el cliente indique unas condiciones específicas en la solicitud de análisis de las mismas. Se conservará la muestra sobrante, tras el análisis, hasta la finalización del último ensayo solicitado. Si el cliente necesita que el periodo de conservación sea diferente al indicado o si necesita una devolución de la muestra (y/o envase de la misma) debe indicarlo previamente al laboratorio. El cliente asumirá el coste generado de dicha **devolución**.
- Los **valores recomendados y aceptables de tiempos y temperaturas** máximos de **conservación de la muestra**, incluido el tiempo requerido para el transporte, pueden consultarse en las siguiente tablas. La circunstancia de la realización del análisis fuera del tiempo recomendado o aceptable puede influir en el resultado obtenido.

Aguas	Tiempo máximo de conservación (h), incluido el transporte		Temperatura de conservación (°C)	
	Recomendable	Admisible	Recomendable	Admisible
Microorganismos aerobios totales a 22°C y a 36°C	8	12	5+/-3	
E. coli	12	18	5+/-3	
Coliformes totales	12	18	5+/-3	
Enterococos	12	18	5+/-3	
Clostridium perfringens (formas vegetativas)	12	18	5+/-3	
Esporas de Clostridium spp	24	72	5+/-3	
Salmonella spp	12	18	5+/-3	
Listeria spp	12	18	5+/-3	
Enterobacterias	12	18	5+/-3	
Pseudomonas aeruginosa	8	12	ambiente	5+/-3
Legionella spp	24	48	5+/-3	ambiente
Huevos de helmintos	48	72	5+/-3	

Alimentos /Esponjas /Hisopos/Gasas/Placas de contacto	Tiempo máximo de conservación (h), incluido el transporte		Temperatura de conservación (°C)	
	Recomendable	Admisible	Recomendable	Admisible
Productos altamente perecederos	24	24	1-8	
Productos perecederos	24	36	1-8	
Productos estables	Lo más breve posible	Lo más breve posible	<40	
Productos congelados y ultracongelados	Lo más breve posible	Lo más breve posible	< -18°C	< -15°C
Esponjas	24	48	1-8	
Hisopos	24	48	1-8	
Gasas	24	48	1-8	
Placas de contacto	48	48	1-8	

- Laboratorios Tacsa, S.L., dispone de un protocolo de **gestión de incidencias, quejas o sugerencias** a disposición del cliente por el cual puede cursar cualquier tipo de observación relativa al trabajo realizado.
- La responsabilidad de Laboratorios Tacsa S.L., frente al cliente ante cualquier **infracción de las condiciones del contrato** se limita a la repetición del servicio o devolución al cliente del importe correspondiente. Laboratorios Tacsa S.L., no será responsable de daños indirectos causados por la prestación del servicio.
- Para cualquier duda de carácter comercial o técnico no duden en contactar con nosotros.
- **Garantías y confidencialidad:** Se guarda absoluta confidencialidad de toda la información que durante el trabajo esté en poder de todo el personal de Laboratorios Tacsa, S.L. **Ley de protección de datos:** Cláusula RGPD: En virtud de lo dispuesto por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, se informa al cliente que los datos personales facilitados serán incorporados a un fichero titularidad LABORATORIOS TACSA S.L. cuya finalidad es la elaboración del presupuesto solicitado y el control y seguimiento del mismo hasta su aceptación. Podrá ejercer en cualquier momento los derechos A.R.C.O., así como el resto de derechos recogidos en el citado Reglamento, acreditando previamente y de manera fehaciente la identidad del petionario, en la siguiente dirección: SENDA LAS ANIMAS, Nº 10, 46470, CATARROJA, VALENCIA; o por correo electrónico a: gerencia@laboratoriostacsa.com.