

Cuestionario de Evaluación de la Marca de Garantía AEDI CAYSER

OBJETO

El objetivo del presente cuestionario es el de incluir todos aquellos aspectos relacionados con la gestión de la Calidad de Servicio recogidos en la normativa de la Marca de Garantía AEDI CAYSER, para realizar un análisis preliminar.

INDICE

- Capítulo Preliminar:
 - b.2- Alcance del Compromiso del Suministrador
- Capítulo 1º.- ASPECTOS GENERALES
- Capítulo 2º.- ATENCIÓN AL CLIENTE
- Capítulo 3º.- ATENCIÓN COMERCIAL
- Capítulo 4º.- REGISTRO HISTÓRICO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE
- Capítulo 5º.- PERFILES PROFESIONALES DE LAS PERSONAS
- Capítulo 6º.- IDIOMAS
- Capítulo 7º.- TIEMPOS Y PLAZOS
- Capítulo 8º.- GARANTIAS
- Capítulo 9º.- PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO DOCUMENTADO
- Capítulo 10º.- CONTRATACIÓN
- Capítulo 11º.- PENALIZACIONES
- Capítulo 12º.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD
- Capítulo 13º.- ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE
- Capítulo 14º.- ROTACIÓN DEL PERSONAL
- Capítulo 15º.- FINALIZACIÓN DEL SERVICIO
- Capítulo 16º.- NIVEL DE SERVICIO
- Capítulo 17º.- SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS.

B.2.- ALCANCE DEL COMPROMISO DEL SUMINISTRADOR

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA REGISTRADA, con los datos relativos a la sede principal en cada país especificado en el ámbito geográfico de este alcance, con nombre, dirección, código postal, país y clave de identificación oficial con la mención del registro público que lo respalde.

IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO CERTIFICADO, mediante el cual el suministrador identifica, describe y delimita el servicio que está comprometido con la Marca de Garantía de calidad de servicio AEDI CAYSER, con la mención de aquellos capítulos de la normativa que por razón de las características del servicio quedan fuera del alcance, y señalando además las áreas a las que abarca el servicio, como son: Consultoría, Hardware, Software y Telecomunicaciones. La descripción válida del alcance será la que figure en el registro público de certificaciones de CAYSER.

Identifique y describa los distintos objetos de servicio incluidos, numerándolos correlativamente:

Servicio 1º.- (Denominación y descripción)

Servicio 2º.- (Denominación y descripción)

- **ÁMBITO GEOGRÁFICO**, establece el alcance geográfico de cada servicio recogido en el certificado de la Marca de Garantía AEDI CAYSER concedido a la Empresa Registrada Suministradora (ERSTIC) para el país donde el cliente recibe el servicio, pudiendo ser:

- a).- **Nacional**: Se indicará la palabra "Nacional" y el nombre de como mínimo un país, cuando el compromiso de la Empresa Registrada Suministradora (ERSTIC) alcance al 100% del territorio del país donde el cliente recibe el servicio. Si la certificación alcanza a más países, se nombrarán cada uno de ellos.
- b).- **Provincial**: Si el alcance de su compromiso solo alcanza a algunas provincias o regiones concretas de algún país, se señalará la lista de esas provincias o regiones especificadas para cada país donde se ha adquirido el compromiso de la Marca de Garantía.

Seleccione uno de los ámbitos geográficos mencionados para cada objeto de servicio:

Servicio 1º.- Nacional / Provincial

Servicio 2º.- Nacional / Provincial

(En el caso de haber seleccionado Provincial indique aquellas provincias a las que alcanza su compromiso)

- El **ÁMBITO DEL TIPO DE SERVICIO**, establece los tipos que abarca el servicio a certificar. La Empresa Registrada Suministradora (ERSTIC) deberá indicar cada uno de los tipos que incluye el servicio y que pueden ser:

Seleccione uno o varios de los Tipos de Servicio mencionados para cada objeto de servicio:

Servicio 1º.- Actualización / Alojamiento (Housing) / Asesoría / Desarrollo / Explotación
Formación / Implantación e Integración / Mantenimiento / Soporte / Suministro o arrendamiento

Servicio 2º.- Actualización / Alojamiento (Housing) / Asesoría / Desarrollo / Explotación
Formación / Implantación e Integración / Mantenimiento / Soporte / Suministro o arrendamiento

CAPÍTULO 1º.- ASPECTOS GENERALES

Art.	Pregunta
1.1	¿Tiene personalidad Jurídica propia en el domicilio social recogido en el alcance ?
1.1	¿Se firman en dicho domicilio social las notificaciones con acuse de recibo recibidas o con certificación de contenidos de los clientes ?
1.2	¿Esta inscrita y activa, en el registro oficial de empresas que corresponda, en alguna de las actividades mercantiles relacionadas con el alcance que conste en la certificación de esta normativa?
1.3	¿La alta dirección evidencia su compromiso con la certificación, procurando su cumplimiento y su conocimiento por toda la organización ?
1.4	¿Facilita el acceso de los auditores para realizar su labor?
1.4	¿Facilita los medios necesarios a los auditores para realizar su labor?
1.5	¿Cuenta con una persona de su empresa encargada del seguimiento y control interno del cumplimiento del sistema de aseguramiento de la calidad de servicio de la Marca de Garantía AEDI CAYSER?
1.5	¿Cuenta con una persona encargada de conocer y difundir internamente a los empleados que lo requieran los compromisos adquiridos con la Marca de Garantía AEDI CAYSER?
1.6	
1.7	
1.8	¿Se recogen en los contratos la posibilidad de renuncia expresa del cliente a alguno de los artículos de la normativa?
1.9	¿Dispone de un archivo ordenado donde guarde las versiones anteriores de los procedimientos de la normativa durante cuatro años?
1.10	
1.11	

CAPÍTULO 2º.- ATENCIÓN AL CLIENTE

Art.	Pregunta
2.1	¿ Informa a los clientes actuales y en curso de su compromiso público adquirido con la calidad de servicio de la Marca de Garantía AEDI CAYSER?
2.2	¿Dispone del procedimiento de "Atención al Cliente" ?
2.2	¿ Informa a los clientes actuales y en curso de la existencia de este procedimiento y de su derecho a solicitarlo por escrito sin coste adicional?
2.2	¿Cumple lo que dice el procedimiento de "Atención al Cliente" ?
2.2.a	¿El procedimiento tiene nombre identificativo del procedimiento, su objeto desarrollado, versión y fecha de emisión?
2.2.b	¿El procedimiento describe el mecanismo de notificación al cliente de la adhesión de la ERSTIC a la marca de garantía AEDI CAYSER, con información de la dirección web donde pueda estar al corriente de sus derechos ?
2.2.c	¿El procedimiento describe el mecanismo de información al cliente de la existencia de un responsable de Atención al Cliente, y el modo de poder contactar con él?
2.2.d	¿El procedimiento recoge cual es el número de teléfono único de Atención al Cliente?
2.2.e	¿El procedimiento recoge cual es mecanismo de información al cliente del sistema de seguimiento de quejas y reclamaciones, según se especifica en el capítulo 4 de la normativa?
2.2.f	¿El procedimiento recoge el mecanismo de información al cliente de los cambios que se produzcan en este procedimiento?
2.2.g	¿El procedimiento recoge una hoja de firmas de conformidad con las firmas del encargado de AEDI CAYSER y del responsable de Atención al Cliente?

CAPÍTULO 3.- ATENCIÓN COMERCIAL

Art.	Preguntas
3.1	
3.2	
3.3	¿Presenta las ofertas por Escrito a sus clientes?
3.3	¿Incorpora al contrato definitivo el detalle de la oferta finalmente aceptada y la renuncia de las no aceptadas?
3.4	
3.5	¿Dispone del procedimiento de "Atención Comercial" ?
3.5	¿Informa a los clientes actuales y en curso de la existencia de este procedimiento y de su derecho a solicitarlo por escrito sin coste adicional?
3.5	¿Cumple lo que dice el procedimiento de "Atención Comercial" ?
3.5.a	¿El procedimiento tiene nombre identificativo del procedimiento, su objeto desarrollado, versión y fecha de emisión?
3.5.b	¿El procedimiento define de forma detallada la organización de Atención Comercial que se va a poner a disposición del cliente y de su reasignación?
3.5.c	¿El procedimiento describe el mecanismo de asignación de personal comercial que se va a poner a disposición del cliente para atenderle?
3.5.d	¿El procedimiento recoge el mecanismo de información al cliente de los cambios que se produzcan en este procedimiento?
3.5.e	¿El procedimiento recoge una hoja de firmas de conformidad con las firmas del encargado de AEDI CAYSER y del responsable de Atención Comercial?
3.6	¿ Informa inmediatamente por escrito de forma fehaciente a sus clientes de los conflictos de intereses no comerciales de la ERSTIC que le puedan afectar?
3.7	¿ La empresa ha aceptado trabajos que entran en conflicto con anteriores o actuales obligaciones adquiridas hacia otros clientes o que le sitúen en posición de incapacidad para llevar a cabo su trabajo en las condiciones óptimas para sus clientes actuales?
3.8	¿Informa por escrito a los clientes actuales y en curso cuando se trate de un producto o servicio que lleve menos de un año comercializándose o no se hayan realizado las tres primeras implantaciones a clientes preferiblemente en el territorio del país donde el cliente recibe el servicio?
3.9	
3.10	¿Emite las facturas y certificaciones de entrega con posterioridad a la entrega de los productos o servicios?

CAPÍTULO 4º.- REGISTRO HISTÓRICO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Art.	Preguntas
4.1	¿Dispone de un "Registro Histórico de Información del Cliente" en modo automatizado?
4.1	¿Facilita el acceso de los auditores a este registro?
4.2	¿Las inscripciones del registro llevan una ordenación correlativa coincidente con el orden de fecha/hora?
4.3	¿Es veraz y completa la información del registro?
4.4.1	¿El registro incluye todos los asuntos de la relación cliente-proveedor?
4.4.2	¿Las informaciones y datos inscribibles se registran en un plazo no superior a 24 horas desde que tuvo lugar?
4.4.3	¿El registro contiene los datos relacionados y solicitados en la normativa?
4.5	¿Informa al cliente de su derecho para acceder a su información recogida en este registro y de la posibilidad de poder solicitar un informe histórico de toda la información recogida de los cuatro años anteriores?
4.6	¿Guarda la información del registro de los cuatro años anteriores al año natural actual?
4.7	¿Hay una persona de la empresa encargada de la comprobación de la veracidad de los contenidos de este registro y del control de la seguridad y confidencialidad de los accesos?

CAPÍTULO 5º .- PERFILES PROFESIONALES DE LAS PERSONAS

Art.	Peguntas
5.1	¿Dispone de un “Registro de Perfiles Profesionales de Personas” en modo automatizado?
5.1	¿Facilita el acceso de los auditores a este registro?
5.2	¿Es veraz y completa la información del registro, conforme a la información que le haya sido suministrada?
5.3	¿Los datos contenidos en el registro, son conformes a lo establecido en el artículo 5.3 de la normativa?
5.4	¿ Informa por escrito a los clientes actuales y en curso de su derecho a solicitar la información que conste en el Registro de Perfiles Profesionales y experiencia de las personas que se le vayan a ofrecer para atenderle, además de la documentación que pueda servir para acreditarla, identificándolas por su clave personal de referencia única (CPRU) ?
5.5	¿Dispone de los documentos en los que conste el consentimiento expreso de sus empleados que si autorizan la asociación de su CPRU, que aparece en el registro de perfiles profesionales, con sus datos personales, para que dichos datos puedan ser accedidos por las entidades y personas autorizadas por AEDI para realizar las auditorias y controles necesarios para el cumplimiento de la Marca de Garantía AEDI CAYSER.
5.6	¿Guarda la información de este registro de los cuatro años anteriores al año natural actual?
5.7	¿Hay una persona de la empresa encargada de la comprobación de la veracidad de los contenidos de este registro y del control de la seguridad y confidencialidad de los accesos?

CAPÍTULO 6º.- IDIOMAS

Art.	Preguntas
6.1	
6.2	
6.3	
6.4	

CAPÍTULO 7º.- TIEMPOS Y PLAZOS

Art.	Preguntas
7.1	
7.2	
7.3	

CAPÍTULO 8º.- GARANTIAS

Art.	Preguntas
8.1	¿Garantiza la calidad de los servicios ofertados de acuerdo con lo establecido en el contrato y la normativa AEDI CAYSER?
8.2	¿Dispone de los recursos necesarios para atender las garantías en los tiempos y plazos establecidos?
8.2	¿ Informa por escrito a los clientes actuales y en curso de la ubicación de los recursos para la prestación del servicio cuando dichos recursos no estén disponibles en España?
8.2	¿ Informa por escrito a los clientes actuales y en curso de cuando la prestación del servicio se vaya a realizar desde fuera de España?
8.2	¿ Informa por escrito a los clientes de los cambios que se produzcan sobre la prestación del servicio?
8.3	
8.4	¿Cumple la legislación vigente en el país donde el cliente recibe el servicio relacionada con las garantías de calidad y seguridad de servicio relacionadas con la Sociedad de la Información ?
8.5	¿Ofrece en sus productos hardware un plazo de garantía mínimo de dos años?
8.5	¿Ofrece en sus productos software y sus actualizaciones un plazo de garantía mínimo de un año?
8.5	¿ Ofrece en sus servicios de implantación e integración un plazo de garantía de un año ?
8.6	¿ Informa previamente por escrito a los clientes actuales y en curso de los precios y características de sus productos y servicios directamente relacionados con el producto o servicio que se vaya a contratar?
8.7	Cuando un producto hardware o software va a ser discontinuado ¿Mantiene todos los servicios y recursos necesarios para garantizar la continuidad de su funcionalidad, durante al menos cinco años desde la notificación al cliente de la discontinuación?
8.7	¿ Informa a los clientes actuales y en curso de cuando un producto hardware o software va a ser discontinuado?
8.8	Cuando son servicios continuados, renovables automáticamente por periodos determinados ¿ Notifica de forma fehaciente de la discontinuación definitiva de un servicio a sus clientes actuales y en curso, con una antelación mínima de seis meses?
8.9	Sobre vicios y defectos de los productos entregados durante el periodo de garantía
8.10	Sobre la aptitud de los productos o servicios suministrados durante el periodo de garantía
8.11	Sobre la subsanación de errores y corrección de deficiencias

CAPITULO 9º.- PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO DOCUMENTADO

Art.	Preguntas
9.1	¿Dispone de un procedimiento para cada objeto de servicio certificado que ofrece al cliente, recogido en el ámbito de la Marca de Garantía AEDI CAYSER?
9.1	¿Informa a los clientes actuales y en curso de la existencia de este procedimiento y de su derecho a solicitarlo por escrito sin coste adicional?
9.1	¿Cumple los procedimientos de servicios documentados?
9.1.a	¿El procedimiento tiene nombre identificativo del procedimiento, su objeto desarrollado, versión y fecha de emisión?
9.1.b	¿El procedimiento explica de forma clara el funcionamiento del servicio?
9.1.c	¿El procedimiento describe la metodología que se vaya a emplear?
9.1.d	¿El procedimiento recoge los recursos materiales, técnicos y humanos disponibles para la prestación del servicio?
9.1.e	¿El procedimiento describe el mecanismo de actuación en caso de fallo o interrupción del servicio?
9.1.f	¿El procedimiento recoge el mecanismo de información al cliente de los cambios que se produzcan en este procedimiento?
9.1.g	¿El procedimiento recoge una hoja de firmas de conformidad con las firmas del encargado de AEDI CAYSER y del responsable del servicio o servicios certificados?

CAPÍTULO 10º.- CONTRATACIÓN

Art.	Preguntas
10.1	
10.2	
10.3	
10.4	¿Informa por escrito, antes de la firma del contrato, a los clientes actuales y en curso de la relación encadenada de empresas subcontratadas que son necesarias para la prestación del servicio, indicando cuales "SI" y cuales "NO" disponen de la Marca de Garantía AEDI CAYSER?
10.5	Sobre responsabilidad de los subcontratados que no disponen de la marca de garantía AEDI CAYSER
10.6	¿Informa por escrito de forma fehaciente a los clientes de las subcontrataciones que se realicen con posterioridad a la firma del contrato para solicitar su autorización?
10.6	¿Dispone de un archivo ordenado con las autorizaciones de los clientes para estas subcontrataciones posteriores a la firma del contrato?
10.7	
10.8	
10.9	
10.10	
10.11	Cuando el cliente no pone impedimento ¿Facilita el acceso de los auditores y controladores de AEDI CAYSER a aquellos apartados del contrato que sean necesarios para el seguimiento y verificación del cumplimiento de la marca de garantía?
10.12	Sobre los incumplimientos de algún apartado de un proyecto compuesto de varias partes
10.13	Sobre abono de indemnizaciones en caso de ruptura unilateral del contrato
10.14	Sobre el empleo de cláusulas abusivas
10.15	Sobre las cláusulas de revisiones de los contratos
10.16	¿Dispone de un archivo ordenado con las autorizaciones de sus clientes de las cesiones de contratos?

CAPÍTULO 11º.- PENALIZACIONES

Art.	Preguntas
11.1	¿Permite la incorporación al contrato de penalizaciones que garanticen el cumplimiento de sus compromisos y que permitan compensar los perjuicios que pudiera ocasionar a sus clientes?
11.1	¿Informa a los clientes, previamente a la firma del contrato, de su derecho a solicitar la inclusión de penalizaciones?
11.2	
11.3	
11.4	
11.5	

CAPÍTULO 12º.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Art.	Preguntas
12.1	Sobre el compromiso con la confidencialidad por parte de la ERSTIC con sus clientes
12.2	¿Dispone del procedimiento de "Seguridad y Confidencialidad" para el ámbito de relación con sus clientes ?
12.2	¿Informa a los clientes actuales y en curso de la existencia de este procedimiento y de su derecho a solicitarlo por escrito sin coste adicional?
12.2	¿Cumple el procedimientos de "Seguridad y Confidencialidad" ?
12.2.a	¿El procedimiento tiene nombre identificativo del procedimiento, su objeto desarrollado, versión y fecha de emisión?
12.2.b	¿El procedimiento describe la metodología que se va a emplear ?
12.2.c	¿El procedimiento describe los recursos materiales, técnicos y humanos disponibles para garantizar la seguridad y confidencialidad durante la prestación del servicio?
12.2.c	¿Los contratos recogen las especificaciones particulares con los recursos y tiempos necesarios para cada caso ?
12.2.d	¿El procedimiento describe el mecanismo de actuación en caso de detección de un fallo en el compromiso adquirido o en el procedimiento?
12.2.e	¿El procedimiento recoge el mecanismo de información al cliente de los cambios que se produzcan en este procedimiento?
12.2.f	¿El procedimiento recoge una hoja de firmas de conformidad con las firmas del encargado de AEDI CAYSER y del responsable del servicio o servicios certificados?
12.2.g	¿El procedimiento recoge una hoja de firmas de conformidad con las firmas del encargado de AEDI CAYSER y del responsable de la seguridad y confidencialidad?
12.3	¿ Solicita de sus clientes , la autorización necesaria para hacer uso de la imagen, información y conocimiento I+D del cliente ?
12.3	¿Dispone de un archivo ordenado con las autorizaciones de los clientes en materia de seguridad y confidencialidad?
12.4	¿Acredita la ERSTIC por escrito, cuando el cliente se lo solicita, el acatamiento de las normas de seguridad y confidencialidad, además de las recogidas en el procedimiento del art. 12.2 de la normativa AEDI CAYSER?
12.4	¿Acredita la ERSTIC por escrito,cuando el cliente se lo solicita, a su personal mediante un certificado el conocimiento de las normas de seguridad y confidencialidad del cliente?
12.4	¿Acredita a su personal mediante un certificado el conocimiento del procedimiento de seguridad y confidencialidad, recogidas en el procedimiento del art. 12.2 de la normativa AEDI CAYSER?
12.5	Sobre la vigencia de los compromisos de Confidencialidad una vez finalizado o resuelto el contrato

CAPÍTULO 13º.- ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE

Art.	Preguntas
13.1	¿La empresa fabricante o desarrolladora de software ofrece al cliente que pueda elegir en todo momento que las actualizaciones de software, ya sean parches y nuevas versiones, cuenten con su autorización expresa de instalación?
13.2	Las actualizaciones de software, ya sean parches o nuevas versiones, ¿Disponen cada una de un "Procedimiento de Actualización de Software"?
13.2	¿Informa a los clientes actuales y en curso de la existencia de este procedimiento y de su derecho a solicitarlo por escrito sin coste adicional?
13.2	¿Cumple el procedimiento de "Actualización de Software" ?
13.2.a	¿El procedimiento tiene nombre identificativo del procedimiento, su objeto desarrollado, versión y fecha de emisión?
13.2.b	¿El procedimiento describe el objeto y alcance de la actualización ?
13.2.c	¿El procedimiento describe en detalle los pasos a dar para la actualización del software. ?
13.2.d	¿El procedimiento describe en detalle los cambios funcionales introducidos en el software ?
13.2.e	¿El procedimiento describe el grado de compatibilidad de la nueva versión con la versión anterior, además de una descripción detallada de las compatibilidades comprobadas y de las incompatibilidades de las que se tenga conocimiento hasta ese momento ?
13.2.f	¿El procedimiento describe las necesidades de adquirir nuevo hardware o software adicional ?
13.2.g	¿El procedimiento describe la obligatoriedad o conveniencia de las actualizaciones?
13.2.h	¿El procedimiento describe las consecuencias de no actualizarse?
13.2.i	¿El procedimiento describe el procedimiento de restitución a la versión anterior en caso de fallos?
13.2.j	¿El procedimiento recoge el mecanismo de información al cliente de los cambios que se produzcan en este procedimiento?
13.2.k	¿El procedimiento recoge una hoja de firmas de conformidad con las firmas del encargado de AEDI CAYSER y del responsable del servicio actualizaciones de software certificado?
13.3	¿Se informa a los clientes actuales y en curso de las características de sus actualizaciones de software, según se recoge en el artículo 13.3?
13.4	¿Garantiza en el software la compatibilidad ascendente de las funcionalidades en las nuevas versiones y parches, salvo que expresa y visiblemente se indique lo contrario?
13.5	¿Garantiza que el nuevo software permite la inmediata restitución de la situación existente con anterioridad al inicio del proceso de actualización?
13.6	¿Informa al cliente por escrito de forma fehaciente para el caso extremo de que no fuera posible evitar una alteración temporal del funcionamiento o actividad empresarial del cliente como consecuencia del proceso de actualización de software?
13.6	¿Dispone de un archivo ordenado con las autorizaciones de los clientes para ejecutar los procesos de actualización que puedan ocasionar una alteración temporal del funcionamiento o actividad empresarial?
13.7	Sobre las penalizaciones contractuales para cuando las actualizaciones distorsionen o paraliquen el normal funcionamiento de la actividad del cliente
13.8	Sobre la imposibilidad de desgajar funcionalidades ya incluidas en versiones anteriores, para cobrarlas aparte, salvo imperativo judicial.

CAPÍTULO 14º.- ROTACIÓN DEL PERSONAL

Art.	Preguntas
14.1	Sobre el mantenimiento del equipo de trabajo del suministrador TIC hasta la finalización del proyecto o servicio
14.1	¿El equipo de personas, asignado inicialmente, parece registrado en el Reg.Historico de Información del Cliente en el apartado 4.4.3 de esta normativa.
14.2	¿Informa al cliente previamente y por escrito de forma fehaciente, de la sustitución de algún empleado con vinculación profesional directa en el proyecto o servicio del cliente?
14.2	¿Dispone de un archivo ordenado con las autorizaciones de los clientes para la sustitución de un empleado asignado a un proyecto o servicio?
14.3	¿Dispone de un archivo ordenado con las autorizaciones de los clientes para la sustitución de un empleado asignado a un proyecto o servicio?

CAPÍTULO 15º.- FINALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Acc.	Preguntas
15.1	¿Aparecen detalladas en los contratos de servicio las condiciones de finalización de los mismos?
15.2	Sobre la correcta finalización del servicio
15.3	¿Informa por escrito de forma fehaciente al cliente cuando por cualquier causa se ve en la imposibilidad de cumplir los compromisos adquiridos?

CAPÍTULO 16º.- NIVEL DE SERVICIO

Art.	Preguntas
16.1	¿Se especifican en los contratos las condiciones del nivel de servicio ofrecido?
16.2	¿Dispone de un "Procedimiento de comprobación del nivel de servicio contratado"?
16.2	¿Informa a los clientes actuales y en curso de la existencia de este procedimiento y de su derecho a solicitarlo por escrito sin coste adicional?
16.2	¿Cumple el "Procedimiento de comprobación del nivel de servicio contratado"?
16.2.a	¿El procedimiento tiene nombre identificativo del procedimiento, su objeto desarrollado, versión y fecha de emisión?
16.2.b	¿El procedimiento describe el mecanismo de comprobación del nivel de servicio contratado ?
16.2.c	¿El procedimiento recoge el mecanismo de información al cliente de los cambios que se produzcan en este procedimiento?
16.2.d	¿El procedimiento recoge una hoja de firmas de conformidad con las firmas del encargado de AEDI CAYSER y del responsable del nivel de servicio certificado?
16.3	Sobre las penalizaciones por incumplimiento del nivel de servicio

CAPÍTULO 17º.- SEGUIMIENTO DE PROYECTOS Y SERVICIOS

Art.	Preguntas
17.1	¿Dispone de un "Procedimiento para el Seguimiento y Control" de los trabajos a desarrollar?
17.1	¿Informa a los clientes actuales y en curso de la existencia de este procedimiento y de su derecho a solicitarlo por escrito sin coste adicional?
17.1	¿Cumple el "Procedimiento para el Seguimiento y Control"?
17.1.a	¿El procedimiento tiene nombre identificativo del procedimiento, su objeto desarrollado, versión y fecha de emisión?
17.1.b	¿El procedimiento describe el planing de fechas o hitos de control y evaluación para el seguimiento del proyecto o servicio?
17.1.c	¿El procedimiento describe los medios de información para conocer el estado del proyecto, los retrasos e incidencias?
17.1.d	¿El procedimiento describe el mecanismo para la asignación de las personas que actuarán como interlocutores oficiales del proyecto entre las dos empresas, para los distintos niveles de relación (directiva, técnica, etc.)?
17.1.e	¿El procedimiento recoge el mecanismo de información al cliente de los cambios que se produzcan en este procedimiento?
17.1.f	¿El procedimiento recoge una hoja de firmas de conformidad con las firmas del encargado de AEDI CAYSER y del responsable del servicio o servicios certificado?
17.2	¿Acuerda con el cliente en el contrato los compromisos de fechas o hitos de control y evaluación para el seguimiento del proyecto o servicio?
17.3	¿Facilita al cliente los datos con la evolución del proyecto o servicio, según las condiciones acordadas por ambas partes?
17.4	¿Acuerda con el cliente en el contrato quien asume la dirección total o parcial del proyecto o servicio?