

Nombre Empresa Certificada :

Nº de Certificación:

Este formulario sirve al suministrador de servicios TIC para evidenciar su compromiso de calidad de servicio manteniendo informado al cliente de sus derechos, y como comprobación para las auditorias y controles de la Marca de Garantía AEDI CAYSER (MGAC).

Ponga las iniciales de su nombre y dos apellidos , de la persona informada, en la columna indicada detrás de los artículos que le han sido informados por el suministrador de servicios TIC.

¿El cliente ha sido informado por el suministrador de servicios TIC ...

Artículo	Información facilitada al cliente	Iniciales
2.1	... de que el servicio que va a contratar o ya contratado, tiene la Certificación AEDI CAYSER ?	
2.2	... de la existencia de un procedimiento de "Atención al Cliente" documentado y de su derecho a solicitarlo gratuitamente ?	
3.5	... de la existencia de un procedimiento de "Atención Comercial" documentado y de su derecho a solicitarlo gratuitamente ?	
3.6	... , por escrito, de la existencia de algún conflicto de intereses que le pueda afectar en la prestación del servicio?	
3.8	... , por escrito, 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 español ?	
4.5	... de su derecho para acceder a la información recogida en el "Registro Histórico de Información del Cliente" y de la posibilidad de poder solicitar un informe histórico de toda la información recogida de los cuatro años anteriores?	
5.4	... de su derecho a solicitar la información que conste en el "Registro de Perfiles Profesionales" y la 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) ?	
8.2	... de que el servicio se va a realizar desde otro país, o de un cambio en la prestación del servicio ?	
8.6	... de su derecho a solicitar la información de los precios y características de sus productos y servicios complementarios directamente relacionados con el producto o servicio que se vaya a contratar ?	
8.7	... de la discontinuación del producto con una antelación no menor a cinco años ?	
8.8	... de la discontinuación del servicio continuado renovable automáticamente con una antelación no menor a seis meses. ?	
9.1	... de la existencia de un procedimiento del "Servicio Contratado" documentado y de su derecho a solicitarlo gratuitamente ?	
10.4	... , por escrito, 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?	
10.6	... de la subcontratación de un servicio realizado con posterioridad a la firma del contrato inicial ?	
11.1	..., de su derecho a solicitar la inclusión de penalizaciones en el contrato ?	
12.2	... de la existencia de un procedimiento de "Confidencialidad y Seguridad" documentado y de su derecho a solicitarlo gratuitamente ?	
13.2	.. de la existencia de un procedimiento de "Actualizaciones de Software Contratado" documentado y de su derecho a solicitarlo gratuitamente ?	
16.2	.. de la existencia de un procedimiento de "Comprobación del Nivel de Servicio Contratado" documentado y de su derecho a solicitarlo gratuitamente ?	
17.1	.. de la existencia de un procedimiento para el "Seguimiento del Proyecto y Servicio Contratado" documentado y de su derecho a solicitarlo gratuitamente ?	

Ampliación del asunto notificado al cliente por el suministrador TIC:

Nombre de la Empresa Cliente :

Nombre de la persona informada en la empresa cliente:

Fecha:

Firma de la persona informada en la empresa cliente :