

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA Y SERVICIOS ASOCIADOS PARA ENTIDADES CLIENTE (2016)

Perfil del encuestado: Por favor, marque la(s) opción(es) que corresponda(n):

Personal Técnico	
Personal con Responsabilidad dentro de la organización	
Responsable de Operaciones de Registro (ROR)	

Por favor, para cada una de los siguientes apartados indique su nivel de satisfacción respecto a los **servicios y/o productos recibidos**.

(NS/NC: No sabe, no contesta / 1: Muy deficiente / 2: Mejorable / 3: Aceptable / 4: Bueno / 5: Muy bueno)

	Calidad de servicio/producto	NS/NC	1	2	3	4	5
1	Cumplimiento de los servicios acordados						
2	Cumplimiento de entrega en los tiempos acordados						
3	Cumplimiento en los productos entregados						
4	¿El seguimiento del procedimiento para la obtención de los servicios/productos y sus instrucciones han sido claras?						
5	Cómo valora Vd. el plazo de adaptación de los productos y servicios de CERES ante los cambios y actualizaciones de versiones de otros fabricantes de software						
6	Satisfacción de la necesidad inicial						

Calidad del equipo humano y material de trabajo		NS/NC	1	2	3	4	5
7	Servicio y atención proporcionada por el equipo comercial						
8	Servicio y atención proporcionada por el equipo de soporte técnico						
9	Servicio y atención proporcionada por el equipo de registro						
10	Soporte proporcionado por el servicio de atención telefónico call center						
11	Soporte proporcionado por el servicio de atención mediante correo electrónico						
12	Calidad de la información y documentación entregada.						
13	Calidad, contenido y distribución de nuestra actual página web						

General		NS/NC	1	2	3	4	5
14	Satisfacción general con el servicio recibido						

15.- De los productos/servicios disponibles en nuestro catálogo indique todos los ítems que ha desplegado en su organización así como el grado de satisfacción con los mismos. (NO LO USO: Si este servicio no es usado en su organización/ 1: Muy deficiente / 2: Mejorable / 3: Aceptable / 4: Bueno / 5: Muy bueno)

Así mismo, para aquellos servicios que no use, indique cuáles le resultan de interés (10 máximo interés, 0 mínimo interés)

Servicios/productos	SATISFACCIÓN						INTERÉS (0 al 10)
	NO LO USO	1	2	3	4	5	
Oficina de registro (acreditación de identidad) para certificados FNMT de persona física.							
Servicios de validación de certificados FNMT de persona física/jurídica							
Certificados de empleado público (Ley 11/2007)							
Certificados de sede electrónica (Ley 11/2007)							
Certificado de sello electrónico para las actuaciones automatizadas de la Administración Pública (Ley 11/2007)							
Servicios de validación AP (empleado público, sede, y/o sello)							
Certificados de componente:							
• Firma de Código							
• Sello de Entidad							
• Servidor SSL/TLS							
Sellado de tiempo							
Plataforma de Facturación electrónica							
Servicios de Hosting de CAs							
Tarjeta y/o USB criptográfico							

Servicios/productos	SATISFACCIÓN					INTERÉS (0 al 10)
	NO LO USO	1	2	3	4	
Notificación electrónica						
Digitalización segura de documentos						

16.- ¿Qué valoración le merece los precios de nuestros productos/servicios?

Muy Económicos	
Razonablemente económicos	
En línea con el mercado	
Caros	
Muy caros	
No sabe / No contesta	

17.- Por favor, de entre los siguientes servicios indique cuáles le serían de más interés o utilidad para su organización (10 máximo interés, 0 mínimo interés):

PRODUCTO / SERVICIO	INTERÉS (0 A 10)
Firma digital en dispositivos móviles	
Certificados de pertenencia a empresa	
Custodia de claves de cifrado	
Firma Electrónica con almacenamiento centralizado de claves	
Servicio de Custodia de Documentos	
Expediente electrónico	
Criptográfica + biometría	

18.- ¿Cómo valora de interesantes en un Prestador de Servicios de Certificación las siguientes cualidades y certificaciones?

CERTIFICACIÓN	INTERÉS (0 A 10)
Certificación ISO 9001	
Certificación ISO 20000	
Certificación ISO 27001	
Certificación ETSI 101 456	
Certificación Webtrust para Autoridades de Certificación	
Certificación CWA 14169 EAL4+ (para la tarjeta criptográfica)	
Inclusión de certificado raíz en los principales navegadores.	
Acceso libre a la validación de certificados de componente y de servidor.	

19.- De entre los servicios auxiliares que se indican a continuación, ¿cuáles son más importantes o valorados por Usted?

PRODUCTO / SERVICIO	IMPORTANCIA (0 A 10)
Servicio de soporte a los registradores	
Servicio de soporte técnico	
Servicio de atención comercial	
Servicio de Call Center	
Manuales o documentación	
Información en la página web	
Actualizaciones de productos y servicios CERES ante los cambios de versiones de otros fabricantes de software.	
Innovación tecnológica en productos y servicios acordes al mercado de las TIC	

20.- Cualquier otra mejora que considere de interés puede indicárnosla a continuación:

Por favor, una vez complete el cuestionario, reenvíelo a través del botón “enviar formulario”
"o bien por correo electrónico a la dirección: calidad.ceres@fnmt.es



**FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA Y SERVICIOS
ASOCIADOS PARA ENTIDADES CLIENTE**

