

ÍNDICE

1. PREÁMBULO	8
2. INTRODUCCIÓN A LA GUÍA	11
3. VISIÓN DE LOS MERCADOS	13
4. LOS COSTES Y LA FACTURA	23
5. NECESIDADES EMPRESARIALES	30
6. NEGOCIACIÓN	44
7. RELACIÓN CONTRACTUAL	49
8. SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LOS ACUERDOS	57
9. NUEVAS TENDENCIAS EN SERVICIOS	61
ANEXO I	67
ANEXO II	70
ANEXO III	75
ANEXO IV	76
ANEXO V	92