



FICHA DE SERVICIO No.5

I. Nombre: Desarrollo e implementación de aplicaciones informáticas.

II. Cliente objetivo: Personas naturales y jurídicas.

III. Descripción:

Desarrollar, implementar, documentar y mantener aplicaciones informáticas, utilizando tecnologías y entornos de desarrollo específicos, que garanticen el acceso a los datos de forma segura y cumpliendo los criterios de usabilidad y calidad exigidas en los estándares acordados con el cliente.

Servicios comprendidos:

a) Desarrollo de aplicaciones informáticas.

Descripción: Comprende la realización de soluciones informáticas demandadas por los clientes, desarrolladas de acuerdo a los requerimientos especificados por estos y los establecidos por Joven Club. Este servicio termina con la entrega del producto final al cliente.

b) Licencia de uso.

Descripción: Proporciona al cliente la comercialización del software, mediante el cobro por el uso de la licencia del software. En ese caso Joven Club mantiene los derechos por explotación del software.

c) Capacitación técnica en el uso de la aplicación.

Descripción: Adiestra al personal definido por el cliente para la utilización de la aplicación informática en cuestión.

d) Implementación de aplicaciones informáticas.

Descripción: Se garantiza la instalación y configuración del producto en el destino final del cliente. Termina con la puesta en funcionamiento del producto.

e) Soporte a aplicaciones.

Descripción: Proporciona asistencia y mantenimiento al producto informático. Los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al cliente a resolver determinados problemas con el producto, como personalizar, actualizar o modificar funcionalidades tales como datos, permisos o niveles de acceso. Comprende la realización de nuevos parches o versiones.

Niveles de soporte:

El soporte a usuario final está dividido en tres niveles:

Nivel 1

Nivel de soporte inicial, responsable de las incidencias básicas del cliente. El principal trabajo en el nivel 1 es reunir toda la información del cliente, y mediante el análisis de los síntomas, determinar la incidencia, dictaminar el problema y notificar al usuario final.

Nivel 2

El soporte de segundo nivel lo realiza personal especializado en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, entre otras. Incluye las actividades realizadas en el nivel 1 y garantiza la corrección de los problemas detectados en este nivel. No incluye modificaciones a la aplicación.

Nivel 3

Este nivel es el que cuenta con personal de mayor capacidad para resolver problemas técnicos avanzados. Los especialistas asignados son responsables, no sólo de solucionar las dificultades de nivel 1 y nivel 2, sino también de la investigación y desarrollo de soluciones a problemas y/o nuevas funcionalidades.

IV. Características del servicio.

1. El servicio lo pueden prestar los especialistas del Grupo de Desarrollo Nacional y los instructores de cualesquiera de las unidades organizativas de Joven Club.
2. Luego de ser solicitado un proyecto de desarrollo y cuando se haya realizado el análisis e ingeniería de software del posible proyecto, la subdirección de informatización del Palacio Central o el jefe de la sección de desarrollo, las subdirecciones de informatización de las unidades organizativas, incluyendo al municipio especial Isla de la Juventud, informarán al Departamento de Proyectos e Investigación, perteneciente a la Dirección de Informatización de la Dirección Nacional, del desarrollo del proyecto, con

toda la documentación asociada para ello y otra dicho departamento solicite.

3. Todos los productos de software deberán ser desarrollados utilizando herramientas de código libre o similares, excepto en aquellas que por decisión del cliente lo requiera, todo lo cuál debe quedar correctamente fundamentado y reflejado por escrito, ya sea en el contrato o en el documento legal creado al efecto para formalizar las relaciones de trabajo.
4. Para la prestación este servicio, el personal que lo realice deberá tener en lo establecido en la política de informatización de la sociedad cubana y las estrategias específicas que sobre ese tema se trace la entidad.
5. Las subdirecciones de informatización de las unidades organizativas, incluyendo el municipio especial Isla de la Juventud y el Grupo de Desarrollo Nacional, en el caso del Palacio Central, se encargan de organizar la entrega del producto final al cliente, así como la documentación asociada al proyecto, en cuyo caso notificarán y entregarán al Departamento de Proyectos e Investigación de la Dirección Nacional, empleando las vías que se consideren pertinentes para ello.
6. La Dirección de Tinored y los especialistas de las unidades organizativas que tienen entre sus funciones la administración de la red, aseguran todo el sistema de conectividad para los desarrolladores y la capacidad en servidores, según posibilidades existentes, para el alojamiento y las pruebas que se deban realizar al software que se desarrolle.
7. La prestación del servicio se registrará por lo establecido en el documento "Metodología para el proceso de desarrollo de software en Joven Club" vigente.
8. El proceso de prestación de este servicio deberá cumplir lo establecido en el procedimiento P-201-001-20 para la comercialización de servicios y productos a personas naturales y en el procedimiento P-201-002-20 para la comercialización de servicios y productos, concertación y ejecución de contratos económicos a personas jurídicas.

V. Tarifa:

Personas naturales: 30.00 CUP por hora

Personas jurídicas: Precio por acuerdo

VI. De la contratación:

1. Cumplir con lo establecido en:

- a) Procedimiento P-201-001-20 "Procedimiento para la comercialización de servicios y productos a personas naturales".
- b) Procedimiento P-201-002-20 "Procedimiento para la comercialización de servicios y productos, concertación y ejecución de contratos económicos a personas jurídicas".
- c) Decreto Ley 304 sobre "La contratación económica".
- d) Decreto 310 sobre "Los tipos de contratos".

2. Condiciones que deben ser pactadas:

- a) Características de la prestación del servicio.
- b) Requerimiento de la aplicación informática.
- c) La garantía no cubrirá el servicio de mantenimiento correctivo, adaptativo o perfectivo por parte de Joven Club.
- d) Incluir en el cuerpo del contrato las siguientes cláusulas:
 - **Definiciones:** Se incluyen todas las definiciones aplicables durante el proceso de desarrollo y que son válidas a los efectos del presente contrato.
 - **Condiciones del servicio:** Se establece con el cliente de acuerdo a los requerimientos del producto.
 - **Plazos de entrega:** Se acuerda con el cliente, según el tipo de aplicación y de acuerdo a la metodología de desarrollo utilizada.
 - **Calidad y validación de la entrega:** Joven Club garantiza la calidad y sostenibilidad del producto según los requisitos funcionales acordadas por el cliente.
 - **Propiedad intelectual:** Los productos finalizados son inscritos en el Centro Nacional de Derecho de Autor. La titularidad del producto corresponde a Joven Club, salvo que se suscriba acuerdo o contrato con otra parte donde se defina lo contrario, o por decisión de la instancia superior autorizada para ello.
En todos los casos se respeta el derecho al reconocimiento sobre la obra de los autores morales.

Aprobado por: Pablo Julio Pla Feria
Director General

Fecha: 15/12/2020



Anexo No 1

PLANILLA DE REPORTE

Recoge los siguientes elementos:

- Datos del cliente
- Nombre y apellidos del Líder del Proyecto
- Nombre del proyecto
- Tipo de proyecto. Características.
- Objetivo (Necesidad del cliente)
- Alcance (Territorial, provincial, nacional, internacional)
- Carta de intención firmada con el cliente
- Fecha de inicio
- Fecha de terminación prevista
- Ficha de Costo (realizada de conjunto con economía y comercial)
- Cronograma de trabajo previsto por etapas



ACTA DE ACEPTACIÓN DE PRODUCTO O APLICACIÓN INFORMÁTICA.

Joven Club de Computación y Electrónica

DE UNA PARTE: La entidad Joven Club de Computación y Electrónica, que en lo adelante y a los efectos legales de este documento, se denominará **JOVEN CLUB**; con domicilio legal sitio en _____, municipio _____, provincia _____ y teléfono _____, Representada en este acto por _____, en su función de _____, con correo electrónico _____ y teléfono _____, en su carácter de **EJECUTOR**.

DE OTRA PARTE: _____

representada en este acto por _____, en su carácter de _____, que en lo sucesivo de denominará **CLIENTE**.

Se reúnen en este acto para hacer constancia de:

Aceptación parcial. Etapa _____

Aceptación final.

No aceptación.

Del producto _____ en su versión _____, de acuerdo a los requerimientos y condiciones establecidos entre **EJECUTOR y CLIENTE**.

Dado en _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma del **CLIENTE**

Firma del **EJECUTOR**

