

FICHA DE SERVICIO No. 06

I. Nombre: Asistencia informática.
II. Cliente Objetivo: Personas naturales y jurídicas.
III. Descripción: Servicio orientado al soporte técnico, proporcionando vías de solución con la utilización de herramientas de software. Ofrece la disponibilidad de personal capacitado en redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos y otros, para brindar asistencia al cliente en su domicilio, con el objetivo de solucionar problemas presentes. <u>Servicios comprendidos:</u> a) Nombre: Actualización de antivirus comercializados por Joven Club. Descripción: Proceso mediante el cual quedan actualizadas las bases de firmas y/o el software antivirus del cliente, protegiendo la computadora contra amenazas de virus, ataques de red, software espías y otros programas malignos. b) Nombre: Descontaminación de dispositivos. Descripción: Proceso mediante el cual el medio informático se revisa, diagnostica y se le brinda solución a la afectación presentada por malware o programas malignos, con el uso de antivirus y otras herramientas de apoyo. c) Nombre: Instalación de aplicaciones y sistemas. Descripción: Formatear, instalar y reparar sistemas operativos, así como aplicaciones para el uso y optimización de la computadora. Se incluye controladores (drivers), paquete ofimático, entre otras, destinadas a realizar tareas especializadas con el equipo para su buen funcionamiento. d) Nombre: Instalación de periféricos. Descripción: Proceso por el cual quedan instalados los periféricos de una computadora para su correcto funcionamiento, incluye la búsqueda y actualización de drivers. No comprende la reparación de partes y piezas ni el mantenimiento de hardware de la computadora.



e) **Copia de información.**

Descripción: Se brinda al cliente productos digitales para el esparcimiento y aprendizaje, tales como Mochila, en su propio domicilio.

IV. Características de la prestación del servicio:

- a) El servicio lo prestan los instructores del Grupo Municipal o de los Grupos de Trabajo para los servicios del Palacio Central.
- b) Los instructores que prestan el servicio deben estar preparados para solucionar las dificultades técnicas que pueda presentar el cliente.
- c) Se garantiza el funcionamiento de la computadora, mantenimiento y actualización del sistema operativo y otras aplicaciones, mediante herramientas de software.
- d) Se incluye dentro del servicio la copia de productos digitales propios de Joven Club, aplicaciones o software que el cliente solicite.
- e) Se realizan visitas al domicilio del cliente, al menos dos veces en un período de treinta (30) días naturales.
- f) Se presta cualquier día de la semana en el horario acordado con el cliente.
- g) El instructor realiza el servicio, siempre y cuando el cliente garantice la disponibilidad de la computadora empleada para este fin.
- h) La prestación del servicio es en presencia física del cliente. En el caso de que el servicio sea prestado a personas naturales el instructor emite una orden de servicio en cada visita realizada al cliente, utilizando una orden de servicio, según anexo P-201-07-001-20 del procedimiento para la comercialización de servicios y productos a personas naturales vigente.
- i) En el caso de que el servicio sea prestado a personas jurídicas, el instructor emite una orden de servicio en cada visita realizada al cliente, utilizando una orden de servicio; según anexo P-201-04-002-20 del procedimiento para la comercialización de servicios y productos, concertación y ejecución de contratos económicos a las personas jurídicas vigente.
- j) El servicio brindado se registra en el Módulo de Control de Servicios (MCS) por el instructor que lo presta.
- k) La prestación de este servicio debe cumplir con lo normado en el procedimiento para la comercialización de servicios y productos a personas naturales vigente y con el procedimiento para la comercialización de servicios y productos, concertación y ejecución de contratos económicos a las personas jurídicas vigente.
- l) La Dirección de Tinored y los especialistas que tienen entre sus funciones administrar la red en las unidades organizativas, garantizarán un repositorio de aplicaciones actualizadas, disponibles para la descarga a nivel nacional.
- m) En caso que el servicio pueda ser solicitado, mediante una plataforma web en línea de solicitud de servicios, el instructor que brindará el servicio procederá de igual



forma a lo establecido en los incisos anteriores de esta ficha.

- n) En caso que esté establecido, el servicio podrá ser pagado mediante pasarelas electrónicas de pago o en efectivo, mientras este se mantenga.

V. Tarifa: Según lo aprobado en la Resolución 133/2020 del Ministro de las Comunicaciones.

Personas naturales
50,00 CUP/mes por computadora
Personas Jurídicas
100,00 CUP/mes x PC

VI. De la Contratación:

Solo se realiza contrato para prestar el servicio a las personas jurídicas, cumpliendo las condiciones siguientes:

1. Cumplir con lo establecido en:

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

2. Condiciones que deben ser pactadas:

- a) Características de la prestación del servicio.
- b) El servicio no comprende la reparación o sustitución de partes y piezas ni el hardware de la computadora.
- c) Especificar la forma de pago.
- d) Condiciones en las que se ejecutará el servicio.

Aprobado por: Pablo Julio Pla Feria
Director General

Fecha: 15/12/2020

