

FICHA DE SERVICIO No. 12

<p>I. Nombre: Descontaminación de dispositivos.</p>
<p>II. Cliente objetivo: Personas naturales y jurídicas.</p>
<p>III. Descripción: Ofrece la revisión y descontaminación a dispositivos informáticos como memorias extraíbles y discos duros, garantizando al cliente la eliminación del o los virus de su medio, malware y otros archivos malignos.</p>
<p>IV. Características de la prestación del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none">a) El servicio lo brindan los instructores del Grupo Municipal y los que prestan servicios dentro de la instalación.b) En caso del servicio ser solicitado en el domicilio del cliente, este realizará la solicitud al Grupo Municipal.c) El instructor encargado de prestar el servicio, coordina con el cliente la ejecución del servicio, ya sea dentro de la instalación de Joven Club, como en su domicilio. El servicio siempre se realizará en presencia del cliente.d) El instructor encargado de prestar el servicio revisa el dispositivo y realiza una defectación del mismo, identificando el o los archivos dañados o comprometidos.e) El instructor eliminará el o los virus detectados utilizando las herramientas necesarias.f) Cuando el servicio se presta en el domicilio de clientes naturales, el instructor del Grupo Municipal emite una orden de servicio, según lo establecido en el anexo correspondiente del procedimiento para la comercialización de servicios y productos a personas naturales vigente.g) Cuando el servicio se presta en el domicilio de clientes jurídicos, el instructor del Grupo Municipal emite una orden de servicio, según lo establecido en el anexo P-201-04-002-20 del procedimiento P-201-002-20 para la comercialización de servicios y productos, concertación y ejecución de contratos económicos a personas jurídicas vigente.h) En caso de que el dispositivo no pueda ser descontaminado y la solución sea formatear, se le explicará al cliente las consecuencias de esta operación. En caso que el cliente acepte, el instructor no se responsabiliza con las condiciones en las que termine el dispositivo una vez aplicado el formateo.i) El instructor que brindó el servicio, lo registra en el MCS en un término de hasta 36 horas después de concluir el servicio.j) En caso que esté establecido, el servicio podrá ser pagado mediante pasarelas electrónicas de pago o en efectivo, mientras este se mantenga.k) La prestación de este servicio debe cumplir con lo normado en el "Procedimiento P-



201-001-20 para la comercialización de servicios y productos a personas naturales” vigente y con el “Procedimiento P-201-002-20 para la comercialización de servicios y productos, concertación y ejecución de contratos económicos a personas jurídicas” vigente.

l) En caso de que el servicio pudiera ser solicitado por los clientes naturales o jurídicos, mediante una plataforma web en línea de solicitud de servicios, para ejecutarlo fuera de las instalaciones de Joven Club, el instructor del Grupo Municipal que prestará el servicio contará con hasta 72 horas para aprobar o no la posibilidad de realizar el servicio, luego de haber sido recibida la solicitud por la plataforma. En caso que se apruebe, ejecuta el servicio y lo registra en el MCS hasta 36 horas después de haberlo realizado. En caso que no se apruebe, contacta con el cliente explicando las causas y coordinando una nueva fecha de ejecución del servicio, en caso que proceda.

V. Tarifa: 50.00 CUP por dispositivo, tanto para personas naturales como jurídicas.

Según lo establecido en la Resolución 133/2020 del Ministro de Comunicaciones

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 No 304 del 2012 “De la contratación económica”.
- c) Decreto 310 del 2012 “De los tipos de contratos”.

2. Condiciones que deben ser pactadas:

- a) Lugar y condiciones de la recogida y entrega del o los dispositivos a descontaminar.
- b) Tiempo de duración del servicio.
- c) Responsabilidad material en caso de pérdida o daño del o los equipos.

Aprobado por: Pablo Julio Pla Feria
Director General

Fecha: 15/12/2020

