

FICHA DE SERVICIO No. 13

I. Nombre: Recuperación de información digital.

II. Cliente objetivo: Personas naturales y jurídicas.

III. Descripción:

Se garantiza la recuperación de información dañada o perdida en el dispositivo o equipo del cliente, mediante el empleo de diferentes herramientas de software y/o aplicaciones informáticas.

IV. Características de la prestación del servicio.

- a) El servicio lo brindan los instructores del Grupo Municipal y los que brindan 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 o en su domicilio.
- d) 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 P201-07-001-20 correspondiente del procedimiento P-201-001-20 para la comercialización de servicios y productos a personas naturales vigente.
- e) 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 correspondiente del procedimiento P-201-002-20 para la comercialización de servicios y productos, concertación y ejecución de contratos económicos a personas jurídicas vigente
- f) El instructor realizará el servicio en presencia o no del cliente, dependiendo de las condiciones que se acuerden entre ambas partes.
- g) El instructor le explica al cliente las características del servicio, de acuerdo al dispositivo o equipo presentado, y le comunica el tiempo estimado de trabajo. En el caso de los clientes jurídicos, el tiempo estimado de trabajo se refleja en el contrato.
- h) El instructor es el máximo responsable de la custodia del medio mientras se encuentre en proceso el servicio.
- i) El instructor que brindó el servicio, lo registra en el MCS en un término de hasta 36 horas luego de que haya concluido.
- j) Se realiza el cobro del servicio solo si este fue satisfactorio.
- k) En caso que esté establecido, el servicio podrá ser pagado mediante pasarelas electrónicas de pago o en efectivo, mientras este se mantenga.
- l) 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.

- m) 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: 60.00 CUP por hora, tanto para personas naturales como jurídicas.

Según lo establecido en 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 N° 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 para la recogida y entrega del dispositivo
- b) Acta de entrega de los dispositivos
- c) Tiempo del servicio
- d) Responsabilidad material en caso de pérdida o daño.

Aprobado por: Pablo Julio Pla Feria
Director General

Fecha: 15/12/2020

