

FICHA DE SERVICIO No. 20

I. Nombre: Asistencia informática a dispositivos móviles.

II. Cliente objetivo: Personas naturales y jurídicas.

III. Descripción:

Servicio orientado al soporte técnico de los dispositivos móviles de los clientes. Brinda la posibilidad de revisión, diagnóstico y reparación a nivel de software de dispositivos electrónicos móviles tales como teléfonos, tabletas y sus similares, proporcionando vías de solución mediante la utilización de herramientas de software.

IV. Características de la prestación del servicio.

- a) El servicio lo pueden prestar los instructores que brindan servicios dentro de las instalaciones, los instructores del Grupo Municipal, del Palacio Provincial 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 del dispositivo, mantenimiento y actualización del sistema operativo y otras aplicaciones, mediante herramientas de software.
- d) Se puede prestar cualquier día de la semana en el horario acordado con el cliente.
- e) La prestación del servicio es en presencia física del cliente.
- f) El instructor que presta el servicio lo realiza cuando el cliente garantice la disponibilidad del dispositivo para este fin, ya sea en su domicilio o en alguna instalación de Joven Club.
- g) Si en el proceso que ejecuta el instructor, este, por negligencia en el proceder, provocara daños al equipo del cliente y dicho cliente reclamara a la entidad, la Dirección Provincial, del Palacio Central o Dirección Municipal de la Isla de la Juventud, creará una comisión investigadora a fin de determinar las causas y cuantía del daño provocado.

Si esta comisión dictaminara que el instructor es responsable, la entidad se verá obligada a resarcir al cliente el daño económico e inmediatamente se iniciará contra el mismo proceso de responsabilidad material al amparo de la legislación vigente, y se declarará la obligación del mismo a compensar las afectaciones ya sea mediante la restitución del bien, reparación del daño material o indemnización de los perjuicios económicos.

- h) En el caso de que el servicio sea prestado a personas jurídicas, el instructor que



presta el servicio 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 P-201-002-20 para la comercialización de servicios y productos, concertación y ejecución de contratos económicos a las personas jurídicas vigente.

- i) En el caso de que el servicio sea prestado en el domicilio de un cliente natural, el instructor que presta el servicio 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 P-201-001-20 para la comercialización de servicios y productos a personas naturales vigente.
- j) El instructor que brinda el servicio lo registra en el Módulo de Control de Servicios, en un término de hasta 24 horas luego de haber sido prestado, teniendo en cuenta la cantidad de tiempo dedicado a cada dispositivo.
- 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 las personas jurídicas vigente.
- l) En caso que el servicio pueda ser solicitado, mediante una plataforma web en línea de solicitud de servicios, el instructor que brindará el servicio dispondrá de 48 horas para aceptar o rechazar realizar el servicio demandado. En caso de que acepte, procederá de la misma forma que se explica en los incisos anteriores. En caso de rechazarlo, comunicará al cliente las causas que lo motivaron.
- m) En caso que esté establecido, el servicio podrá ser pagado mediante pasarelas electrónicas de pago o en efectivo, mientras este se mantenga.

V. Tarifa: 10.00 CUP por dispositivo 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 solo 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”.
- b) Decreto Ley 304 sobre “La contratación económica”.
- c) Decreto 310 sobre “Los tipos de contratos”.



2. Condiciones que deben ser pactadas:

- a) Lugar y hora donde se prestará el servicio.
- b) Frecuencia de la prestación del servicio.

Aprobado por: Pablo Julio Pla Fera
Director General

Fecha: 15/12/2020

