

FICHA DE SERVICIO No. 03

<p>I. Nombre: Asesoría e implementación.</p>
<p>II. Cliente objetivo: Personas naturales y jurídicas.</p>
<p>III. Descripción:</p> <p>Asistencia especializada en temas relacionados al procesamiento de información digital y redes informáticas, que proporciona vías de solución en cuanto al asesoramiento, implementación y configuración de software, tanto en computadoras como en otros tipos de dispositivos (móviles y tablet), además de la instalación y configuración de clientes ligeros, servidores, y la asesoría especializada para el trabajo con computadoras, el cual se puede prestar tanto dentro como fuera de las instalaciones de Joven Club.</p> <p>Incluye la prestación de asistencia técnica en el domicilio, por concepto de diseño, instalación, configuración e implementación de redes de telecomunicaciones alámbricas e inalámbricas propias del cliente. Incluye, por este concepto, la prestación a los clientes, de los servicios de terceras entidades que sean aprobados ejecutar. No comprende la venta y comercialización de accesorios para estos fines.</p>
<p>IV. Características de la prestación del servicio:</p> <p>a) El servicio puede ser brindado por los instructores que brindan servicios dentro del Joven Club y los del Grupo Municipal.</p> <p>b) El servicio puede ser prestado dentro y fuera de las instalaciones de Joven Club, incluyendo el domicilio del cliente.</p> <p>c) Las visitas al cliente están en correspondencia con las características y frecuencia del servicio solicitado por este.</p> <p>d) En caso que el servicio se preste fuera de la instalación a personas naturales, el instructor del Grupo Municipal que prestará el servicio, llena una orden de servicio por cada visita realizada al cliente, utilizando el modelo establecido según anexo P- 201-07-001-20 del procedimiento 201-001-20 para la comercialización de servicios y productos a personas naturales vigente.</p> <p>e) En caso que el servicio se preste fuera de la instalación a personas jurídicas, el instructor del Grupo Municipal que prestará el servicio, llena una orden de servicio</p>



foliada, por cada visita realizada al cliente, utilizando el modelo establecido 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 personas jurídicas vigente.

- f) En caso que el servicio se preste dentro de la instalación para un cliente natural, el instructor que se encuentra frente a los servicios en la instalación brindará el servicio y procederá a registrarlo de inmediato en el Módulo de Control de los Servicios.
- g) En caso que el servicio se preste dentro de la instalación para un cliente jurídico, el jefe máximo de la instalación organizará la forma de prestar el servicio, según lo establecido en el procedimiento P-201-002-20 para la comercialización de servicios y productos, concertación y ejecución de contratos económicos a personas jurídicas vigente, utilizando los anexos necesarios del propio procedimiento, que relacionan la documentación requerida para la prestación del servicio. El servicio será registrado en el Módulo de Control de los Servicios por el instructor que ejecute el servicio.
- h) El instructor del Grupo Municipal que preste el servicio fuera de la instalación, lo registra en el Módulo de Control de Servicios, con un máximo de tiempo de hasta 36 horas después de haber ejecutado el servicio.
- i) 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 dispondrá de hasta 5 días naturales para aceptar o rechazar el servicio, contados luego de haber sido aprobada la solicitud por la plataforma, siempre que existan las condiciones necesarias para realizarlo.
- j) 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 y el procedimiento P-201-002-20 para la comercialización de servicios y productos, concertación y ejecución de contratos económicos a personas jurídicas vigentes.
- k) En caso que esté establecido, el servicio podrá ser pagado mediante pasarelas electrónicas de pago o en efectivo, mientras este se mantenga.

V. Tarifa:

Personas naturales: 10.00 CUP por hora

Personas jurídicas: 30.00 CUP por hora

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

VI. De la contratación:

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



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".

Condiciones que deben ser pactadas:

- I. Características de la prestación del servicio.
- II. Tiempo de duración del servicio.
- III. Condiciones en las que se realizará.

Aprobado por: Pablo Julio Pla Feria
Director General

Fecha: 15/12/2020

