

# CENTROS DE SOPORTE TÉCNICO CANAIMA GNU/LINUX PUNTOS LIBRES



# Puntos a Tratar

- Definición de Punto Libre
- Objetivo y alcance de la propuesta
- Servicios que prestarían los centros
- Soporte técnico en la actualidad
- Información de contacto



# Punto Libre

Es un espacio físico que puede estar ubicado en cualquier institución que posea la infraestructura tecnológica mínima para prestar soporte técnico (Infocentro, CBIT, Fundacite, Inces, Centro de Educación Superior, Comunidad de Software Libre, entre otros), cuyo propósito es apoyar y acompañar a las instituciones, usuarios y usuarias en todo el territorio nacional, con soporte y atención a los requerimientos existentes sobre el sistema operativo Canaima.



# Objetivo y Alcance de la Propuesta

## **Objetivo:**

Generar capacidades y prestar soporte técnico mediante red comunitaria para atender las incidencias de usuarios (as) en el manejo y uso de Canaima

## **Alcance:**

Prestar servicio de soporte técnico a nivel nacional en el manejo y uso de Canaima, con el propósito de potenciar los esfuerzos que se desarrollen en este sentido en el sector gobierno y en las comunidades organizadas, garantizando así, la continuidad en las soluciones y servicios tecnológicos del sistema operativo Canaima GNU/Linux.



# Servicios que prestarían los centros

El paquete tecnológico replicable de esta experiencia debe considerar en líneas generales los siguientes elementos:

- Servicios de instalación de semilla y paquetería de contenidos.
- Apoyo técnico Canaima.
- Formación al personal que prestará el servicio.
- Registro estadístico del soporte.





# Soporte Técnico en la Actualidad

**IRC #canaima:** Chat en el cual se dan a conocer distintos problemas con el sistema operativo, y personas pertenecientes o no a la comunidad, le dan respuesta a su caso.

**Listas de correo:** [soporte@canaima.softwarelibre.gob.ve](mailto:soporte@canaima.softwarelibre.gob.ve): Por este medio las personas pueden suscribirse a las listas y plantear su caso, a todos los que estemos registrados en esa lista nos llegara su incidencia y podremos darle respuesta oportuna.

**Trac:** <http://proyectos.canaima.softwarelibre.gob.ve/canaima/>: Por este sistema los usuarios pueden registrar y documentar fallas, mejoras, correcciones y sugerencias de distintas aplicaciones que el sistema posee

**Wiki:** <http://wiki.canaima.softwarelibre.gob.ve/wiki/Portada>: Enciclopedia colaborativa donde se describe paso a paso la solución de los casos presentados, tales como impresión, servicios, aplicaciones y otros.

**Comunidad de Software Libre:** Grupo de personas dispuestas a colaborar con el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones bajo software libre y con disponibilidad para dar soporte a distintos casos presentados en la comunidad o en la APN



# Información de Contacto

Correos electrónicos:

[pmalfaro@cnti.gob.ve](mailto:pmalfaro@cnti.gob.ve)

[zpinto@cnti.gob.ve](mailto:zpinto@cnti.gob.ve)

Teléfonos:

0212-5094211

Ext – 4027 / 4297

